Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

Centro Tutela Consumatori Utenti

Via Dodiciville 2
39100 Bolzano
Tel. 0471 975597
info@verbraucherzentrale.it

I diritti di chi acquista un pacchetto turistico

Situazione al
08/2016

Le vacanze sono il periodo più atteso dell'anno. E se poi ci comunicano disdette all'ultimo momento o aumenti di prezzo o se le stanze d'albergo d'improvviso perdono "stelle"?

I vostri diritti nell'ambito dei "pacchetti turistici" trovano la loro disciplina nel cd. "Codice del Turismo", il decreto legislativo 79/2011 (artt. 34-51).

Cos'è un "pacchetto turistico"?

L'art. 34 del Codice del Turismo ci fornisce la definizione di "pacchetto turistico": viaggi, vacanze, circuiti tutto compreso, crociere venduti od offerti ad un prezzo forfettario che risultano dalla combinazione di almeno due dei seguenti elementi:

- trasporto
- alloggio
- altri servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio che costituiscano una parte significativa del pacchetto (ad es. macchina a noleggio, escursioni).

Cosa deve contenere un contratto di vendita di un pacchetto turistico?

Il contratto di vendita di pacchetto turistico deve essere redatto in forma scritta ed in termini chiari e precisi. Al turista ne viene consegnata una copia firmata dall'organizzatore o dal venditore.

- destinazione, durata, data del viaggio;
- precise generalità dell'organizzatore e dell'intermediario, che firma il contratto

- prezzo e modalità di un'eventuale sua revisione, precise indicazioni sui costi di trasporto, in particolare relativamente alle tasse sui servizi di atterraggio, sbarco ed imbarco nei porti ed aeroporti
- importo, comunque non superiore al venticinque per cento del prezzo, da versarsi all'atto della prenotazione, nonche' il termine per il pagamento del saldo
- estremi della copertura assicurativa obbligatoria e delle ulteriori polizze convenute con il turista
- mezzi, caratteristiche e tipologie di trasporto, data, ora, luogo della partenza e del ritorno, tipo di posto assegnato
- ove il pacchetto turistico includa il trasporto aereo, il nome del vettore e la sua eventuale non conformita' alla regolamentazione dell'Unione europea
- informazioni precise sull'alloggio (ubicazione, categoria ecc.)
- informazioni sull'itinerario, escursioni, visite e presenza di accompagnatori e guide turistiche
- termine entro cui il turista deve essere informato dell'annullamento del viaggio per la mancata adesione del numero minimo dei partecipanti eventualmente previsto
- eventuali accordi specifici tra consumatore e organizzatore
- spese a carico del consumatore in caso di cessione del contratto a terzi
- termini per reclami
- termine entro il quale il turista deve comunicare il proprio recesso in relazione alle modifiche delle condizioni contrattuali.

Quali informazioni sono inoltre obbligatorie?

Prima di concludere il contratto:

- disposizioni e scadenze per visti e passaporti
- disposizioni sanitarie (vaccinazioni obbligatorie ecc.).

Prima della partenza:

- orari e luoghi di fermate o scali e coincidenze
- esaurienti indicazioni sul tipo di sistemazione durante il viaggio
- generalità dei rappresentanti di organizzatore e agenzia di viaggio sul luogo di destinazione
- indicazioni su possibilità di contrarre assicurazioni di viaggio.

È vietato fornire informazioni ingannevoli sui servizi offerti, prezzi o altri elementi del contratto a prescindere dal mezzo utilizzato per comunicare queste informazioni al consumatore.

Può cambiare il prezzo di un viaggio prenotato?

I prezzi stabiliti nel contratto di viaggio non possono essere modificati, a meno che nel frattempo non siano cambiati il costo del trasporto, il costo del carburante, i diritti o le tasse aeroportuali o portuali o il tasso di cambio. La revisione di prezzo non deve superare il 10%, altrimenti il consumatore può recedere dal contratto. In nessun caso il prezzo può aumentare dopo il ventesimo giorno prima della partenza, nemmeno per i motivi menzionati. La variazione del costo deve essere documentata dal venditore.

Chi è responsabile in caso di inadempimento del contratto?

In caso di inadempimento sono responsabili sia l'organizzatore del viaggio sia il venditore, secondo le rispettive responsabilità, se non provano che il mancato o inesatto adempimento è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a loro non imputabile.

Quali garanzie si hanno in caso di fallimento dell'organizzatore?

Dopo aver prorogato tale termine, a partire dal 1 luglio 2016 è stato abolito definitivamente il Fondo nazionale di garanzia gestito dal Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo (MiBACT). Tuttavia, per i contratti conclusi prima del 1 Luglio, ed anche se eseguiti successivamente a tale data, la copertura dal rischio di fallimento o insolvenza è coperta ancora da suddetto Fondo.
I rischi di insolvenza e fallimento connessi ai pacchetti acquistati dopo il 1 luglio 2016 devono quindi essere coperti da un'assicurazione o un fondo privato.
Pertanto, le agenzie e gli organizzatori sono obbligati a stipulare una polizza assicurativa: questi però possono scegliere se stipulare una polizza assicurativa specifica per gli eventi di fallimento o insolvenza, in aggiunta dunque alla già obbligatoria polizza RC, oppure se aderire a fondi gestiti dalle più grandi associazioni di categoria.

A cosa bisogna far attenzione in caso di reclamo?

Se nel luogo dove state trascorrendo le vostre ferie la situazione fosse diversa da quella promessa nel catalogo, dovrete reclamare subito, senza esitazione e possibilmente per iscritto. Solamente in questo modo l'organizzatore potrà eventualmente provvedere a risolvere in loco il problema. Solo nel caso in cui alle mancanze e/o difformità lamentate non venga posto rimedio entro un periodo ragionevole, potrete voi stessi correre ai ripari e addebitare gli eventuali costi aggiuntivi all'organizzatore del viaggio. Qualora le prestazioni erogate fossero diverse in misura rilevante da quanto stabilito nel contratto di viaggio, in modo da rendere il viaggio per voi inutile, potrete interrompere le ferie e chiedere la restituzione (parziale o totale) di quanto pagato in un secondo momento. L'organizzatore potrà trattenere soltanto i costi dei servizi realmente goduti. Ma anche in questo caso vale la regola: è necessario aver denunciato le mancanze e non aver ottenuto alcuna soluzione (attenzione sempre alle prove!).

Il reclamo deve essere presentatoper iscritto (raccomandata con ricevuta di ritorno o attraverso altri mezzi che garantiscono la prova dell'avvenuto ricevimento) entro dieci giorni lavorativi dalla data del rientro (indicare nel dettaglio le mancanze/difformità incontrate). In questa prospettiva, sarà utile

procurarsi elementi di prov sul posto (fotografie, testimonianze di altri turisti, documenti).

Per maggiori informazioni sul argomento, scaricate qui il nostro opuscolo sui pacchetti turistici.

Ulteriori informazioni trovate qui.

Situazione al 08-2016