

Pacchetti turistici in UE

guida
pratica

Hai trovato un cantiere al posto della piscina?

Aereo o treno in ritardo?

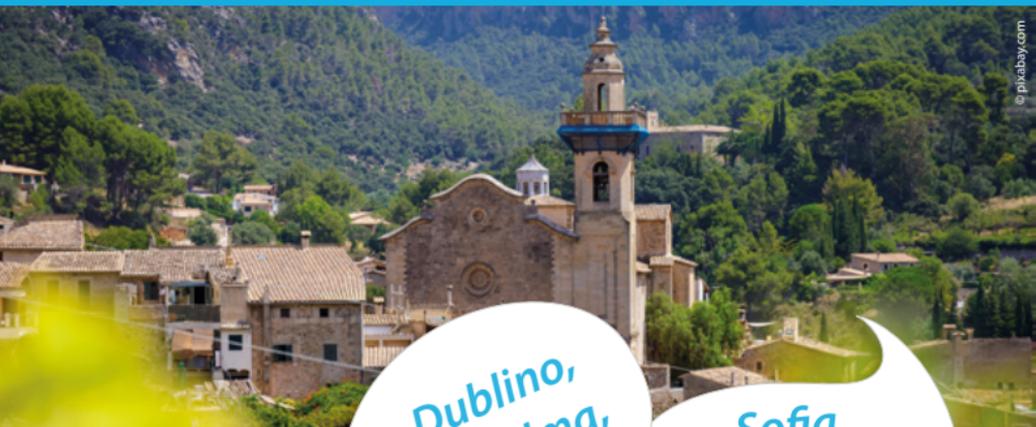
Consulenza ed assistenza
per i consumatori
in Europa



Centro Europeo Consumatori Italia



Cofinanziato
dall'Unione Europea



**Dublino,
Stoccolma,**

**Sofia
o Palma di
Maiorca**

***Grazie all'Unione Europea,
quando acquisti un pacchetto turistico,
puoi godere di determinati diritti.***

***Questa breve guida ti spiegherà quali sono
e come farli valere.***

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 che abroga la direttiva 90/314/CEE del Consiglio.

Pacchetto turistico – Cos'è?

HAI ACQUISTATO UN PACCHETTO TURISTICO

SE LA TUA PRENOTAZIONE COMPRENDE:

- ✓ un viaggio che sia pubblicizzato o venduto sotto la denominazione “pacchetto” o “viaggio tutto compreso” o denominazione analoga;
- ✓ una crociera;
- ✓ **una combinazione di almeno due diversi servizi turistici** ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, es: un viaggio per il concerto del tuo cantante preferito che include il biglietto del treno e quello dell'evento;
- ✓ **una combinazione di almeno due servizi turistici**, scelti separatamente ma ai fini dello **stesso viaggio o vacanza**, purchè combinati dallo stesso professionista ed offerti ad un **prezzo globale** (es: volo + hotel).



HAI ACQUISTATO UN PACCHETTO TURISTICO SE:

- ✓ la prenotazione è stata effettuata online e hai acquistato due servizi turistici da combinare ai fini dello stesso viaggio o vacanza, ad un prezzo forfettario o globale;
- ✓ hai acquistato un servizio turistico, ad esempio un volo, su un determinato sito web e hai utilizzato il link fornito da questo sito per acquistare entro le 24 ore un ulteriore servizio turistico (es: hotel) fornito da un altro sito; il tuo nome, i dati del pagamento e il tuo indirizzo email sono stati trasmessi dal fornitore del primo servizio acquistato. Nell'eventualità in cui si verifici un problema, dovrai contattare quest'ultimo.



Qualche esempio di servizio turistico

- ✓ *servizio di trasporto (biglietto aereo, ferroviario...)*
- ✓ *pernottamento (hotel, b&b...)*
- ✓ *noleggio di automobile o altro mezzo*
- ✓ *qualsiasi altro servizio turistico come escursioni o biglietti per eventi il cui prezzo rappresenti almeno il 25% del valore combinato dei servizi o che sia pubblicizzato come elemento essenziale del viaggio/vacanza*

COSA DEVI SAPERE A PROPOSITO DEI PACCHETTI TURISTICI



- ✓ *La legge ti tutela in caso di insolvenza o fallimento dell'organizzatore del pacchetto:*
 - *Se il pacchetto non ha ancora avuto esecuzione, ti sarà restituito l'importo versato.*
 - *Se il pacchetto è in esecuzione (sei già partito!), l'organizzatore ha l'obbligo di riorganizzare il tuo ritorno se questo è compreso nel contratto di pacchetto turistico.*
- ✓ *In caso di insolvenza/fallimento della compagnia aerea o dell'hotel l'organizzatore ha l'obbligo di offrire un volo o una sistemazione alternativi a proprie spese se tali servizi costituiscono parti del pacchetto.*
- ✓ *Se è impossibile organizzare il tuo rientro a causa di circostanze eccezionali, l'organizzatore deve sostenere i costi dell'alloggio, per un periodo sino a tre notti, ma solo se il viaggio di ritorno costituisce parte del pacchetto.*



Il prezzo del pacchetto può essere aumentato solo se aumentano i costi specifici (per esempio, i prezzi del carburante) e se espressamente previsto nel contratto, e comunque non oltre 20 giorni antecedenti l'inizio del pacchetto. Se l'aumento del prezzo è superiore all'8% del prezzo del pacchetto puoi risolvere il contratto. Se l'organizzatore si riserva il diritto di aumentare il prezzo, hai diritto a una riduzione di prezzo se vi è una diminuzione dei costi pertinenti.

LE TUTELE PREVISTE DALLA DISCIPLINA SUI PACCHETTI TURISTICI NON SI APPLICANO:

- ✓ **se hai prenotato i servizi turistici separatamente**, da diversi fornitori o se hai ottenuto ricevute di pagamento separate. Esempio: acquisti un volo e paghi il relativo biglietto alla compagnia aerea. Successivamente prenoti un autonoleggio ed effettui il pagamento a favore della società di noleggio. In casi come questo, non godi delle tutele previste dalla normativa sui pacchetti turistici in caso di fallimento o insolvenza della compagnia aerea o della società di noleggio;
- ✓ nel caso di acquisto di servizi turistici collegati da un intermediario; se acquisti diversi servizi da un'agenzia di viaggi e paghi separatamente ciascun servizio (es: volo e autonoleggio), sarai tutelato in caso di insolvenza dell'agenzia, non anche in caso di fallimento della compagnia aerea o della società di car rental;
- ✓ nel caso di affitto di case vacanze/appartamenti. In tali eventualità trova applicazione la normativa nazionale sulla locazione;
- ✓ nel caso di acquisto di un singolo servizio turistico.

Se sei costretto a rinunciare al viaggio:

- ✓ hai diritto a cancellare le prenotazioni, anche quelle effettuate online, in qualsiasi momento, purchè antecedente all'esecuzione del pacchetto. Potresti tuttavia dover corrispondere delle spese.
- ✓ hai diritto di cedere il pacchetto ad un altro viaggiatore, dandone preavviso all'organizzatore entro e non oltre sette giorni dall'inizio del pacchetto. L'organizzatore può addebitare dei costi di cessione.



Se hai prenotato una vacanza molto costosa, considera l'ipotesi di sottoscrivere un'assicurazione che possa garantirti la cancellazione gratuita e tutelarti in caso di malattia o eventuali impedimenti al viaggio.



In caso di circostanze straordinarie puoi risolvere il contratto di pacchetto senza dover corrispondere spese di risoluzione.

Se l'organizzatore cancella il pacchetto turistico perchè...

- ✓ il numero di iscritti al pacchetto è inferiore al minimo previsto dal contratto, deve opportunamente informarti:
 - *20 giorni prima dell'inizio del pacchetto se questo ha durata superiore ai sei giorni;*
 - *7 giorni prima dell'inizio del pacchetto se questo ha durata compresa fra i due e i sei giorni;*
 - *48 ore prima se il pacchetto ha durata inferiore ai due giorni.*
- ✓ Il rimborso ai viaggiatori deve essere corrisposto entro 14 giorni dalla risoluzione del contratto.
- ✓ In caso di circostanze inevitabili e straordinarie, quali catastrofi naturali, l'organizzatore può recedere dal contratto e cancellare il viaggio. In questi casi, l'organizzatore deve informarti immediatamente e rimborsarti del prezzo pagato.

Cosa fare se perdi il volo?

IL TRENO HA SUBITO UN RITARDO

Se il viaggio in treno* è parte del pacchetto turistico:

- ✓ nell'ipotesi in cui il treno subisca un ritardo e a causa di questo perdi il volo, l'organizzatore deve riproteggerti su un volo alternativo a proprie spese;
- ✓ puoi inoltre chiedere una riduzione del prezzo del biglietto del treno e, se ne ricorrono i presupposti, un indennizzo dall'organizzatore.

Se il viaggio in treno non è parte del pacchetto turistico:

- ✓ nell'ipotesi in cui il treno subisca un lieve ritardo e perdi il volo, né l'organizzatore né il vettore ferroviario è responsabile della perdita del volo;
- ✓ Se il ritardo del treno è pari o superiore a 60 minuti, puoi chiedere al vettore ferroviario un indennizzo pari al 25% del prezzo del biglietto.
- ✓ Se il ritardo del treno è pari o superiore a 120 minuti, puoi chiedere al vettore ferroviario un indennizzo pari al 50% del prezzo del biglietto.

*Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario

IL VOLO HA SUBITO UN RITARDO

Se giungi all'aeroporto di destinazione con un ritardo* pari o superiore alle 3 ore o se il tuo volo viene cancellato, puoi chiedere la compensazione pecuniaria al vettore aereo. L'ammontare di tale compensazione varia a seconda della lunghezza della tratta. Ricorda tuttavia che nel caso in cui il ritardo o la cancellazione siano determinati da circostanze eccezionali (es: condizioni meteorologiche avverse), il vettore non è tenuto a corrispondere la compensazione.



Ti consigliamo di rivolgerti sia all'organizzatore che alla compagnia aerea per ottenere la compensazione.

* Regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio dell'11 febbraio 2004 che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e che abroga il regolamento (CEE) n. 295/91

Compensazione in caso di ritardo

Il tuo volo arriva a destinazione con un ritardo non inferiore alla 3 ore?



≤ 1500 km

250 €

Voli all'interno dell'UE
> 1500 km

Voli verso destinazioni
extra UE compresi fra
1500 - 3500 km

400 €

Voli non compresi
nei precedenti:

600 €

Secondo quanto stabilito dalla Corte di Giustizia, la compagnia aerea può ridurre la compensazione del 50% se il ritardo è inferiore alla 4 ore. La compensazione in questo caso ammonterebbe a 300 €.

Problemi a destinazione?

Se i servizi turistici del pacchetto si rivelano non essere conformi a quanto descritto nel contratto, l'organizzatore deve rimediare a tale mancanza di conformità. Un esempio di servizio non conforme è rappresentato da una camera descritta come vista-mare, ma che in realtà affaccia sul cortile dell'hotel, oppure una stanza infestata da cimici o un servizio ristorazione quasi assente.



Ricorda che semplici inconvenienti non sono considerati alla stregua di un servizio non conforme (es: lunghe file al buffet del ristorante dell'hotel).



È importante lamentare in loco le non conformità riscontrate; se non reclami immediatamente, potrebbe essere più difficile ottenere successivamente una riduzione di prezzo o un indennizzo. Se l'organizzatore non è presente sul posto, premurati di inviare una email o un fax. Contattare l'organizzatore per telefono potrebbe non fornirti una prova adeguata di presentazione immediata del reclamo. Potrai trovare i contatti dell'organizzatore sui tuoi documenti di viaggio.

Come contattare l'organizzatore per risolvere eventuali problemi ?

- ✓ Procurati delle prove adeguate: fotografie, video...
- ✓ Condividi i contatti con altri viaggiatori che possano testimoniare la tua versione dei fatti.
- ✓ Contatta immediatamente l'organizzatore (rappresentante locale o tour operator) e chiedi espressamente di porre rimedio.
- ✓ Potrai anche presentare un formale reclamo successivamente, ad esempio all'agenzia di viaggi o all'intermediario online attraverso il quale hai acquistato il pacchetto turistico; questi soggetti saranno tenuti ad inoltrare il reclamo all'organizzatore.
- ✓ Chiedi sempre una conferma scritta della ricezione del reclamo.



Se il rappresentante locale non è in grado di risolvere il problema o non è disponibile a farlo:

- ✓ Scrivi all'organizzatore il prima possibile; il diritto alla riduzione del prezzo o risarcimento del danno si prescrive in due anni.
- ✓ Descrivi l'occorso dettagliatamente; se hai prove evidenti e solide (ad esempio fotografie), inviale all'organizzatore e ricorda di precisare che hai già presentato reclamo in loco.

Chiedi una riduzione del prezzo e fissa un termine entro il quale dovrà esserti restituita la differenza o corrisposto un indennizzo per i danni subiti; due settimane sono un termine congruo.



L'organizzatore dovrà corrisponderti un risarcimento; non sei obbligato ad accettare un voucher, ma se sei disposto a farlo, nulla ti vieta di accordare tale soluzione all'organizzatore.

Siamo qui per aiutarti

Se non raggiungi un accordo con l'organizzatore o non sei soddisfatto della soluzione da questo proposta...

In caso di problemi con l'organizzatore...

✓ **Stabilito in UE, Regno Unito, Norvegia e Islanda**

Centro Europeo Consumatori Italia

www.ecc-netitalia.it

✓ **stabilito in Italia**

puoi rivolgerti ad una delle associazioni di consumatori nazionali. I recapiti sono disponibili sul sito del Ministero dello Sviluppo Economico:

www.mise.gov.it



Consulenza ed assistenza
per i consumatori
in Europa



Centro Europeo Consumatori Italia

Centro Europeo Consumatori Italia

Sede centrale di Roma

📍 Largo Alessandro Vessella,31 - 00199 Roma

☎ +39 06 44238090 - info@ecc-netitalia.it

Sede transfrontaliera di Bolzano

📍 Via Brennero,3 - 39100 Bolzano

☎ +39 0471 980939 - info@euroconsumatori.org

Questo opuscolo informativo è stato finanziato dal programma per la tutela dei consumatori dell'Unione Europea (2014 - 2020).

Il contenuto di questo opuscolo rappresenta il punto di vista degli autori che ne sono gli unici responsabili; non può essere in alcun modo considerato come manifestazione del punto di vista della Commissione Europea e/o dell'Agenzia Esecutiva per i consumatori, la salute, l'agricoltura e la sicurezza alimentare o di alcun altro organismo dell'Unione Europea. La Commissione Europea e/o l'Agenzia esecutiva non accettano responsabilità per qualsiasi uso che potrebbe essere fatto delle informazioni ivi contenute.