

La direttiva (UE) 2015/2302 garantisce un livello di protezione del consumatore/viaggiatore più elevato ed uniforme in tutta Europa. In questo opuscolo vi forniamo una panoramica dei principali diritti di chi acquista un pacchetto turistico. Per approfondire l'argomento visitate il nostro sito internet:

<http://www.euroconsumatori.org/82039d83772.html>.

---

### Quale norma italiana ha recepito la direttiva?

In Italia la direttiva è stata recepita dal D. Lgs. n. 62 del 21 maggio 2018 che ha modificato il Codice del Turismo.

---

### Cos'è un pacchetto turistico?

Per "pacchetto" si intende la **combinazione di almeno due diverse tipologie di servizi turistici**, ad esempio volo + alloggio oppure volo + noleggio di auto **ai fini del medesimo viaggio/vacanza** a condizione che siano combinati da un unico professionista. Rientrano ora nella definizione di pacchetto anche le cosiddette prenotazioni **click-through** (per ulteriori dettagli visitate il nostro sito internet).

---

### Il prezzo del pacchetto può subire aumenti?

Gli **aumenti di prezzo** dopo la conclusione del contratto vengono limitati all'**8%** e sono consentiti solo se espressamente previsti dal contratto e se è espressamente prevista anche la **possibilità di riduzione del prezzo** a favore del viaggiatore. La variazione del prezzo può essere dovuta solamente a variazioni del costo del carburante, diritti o tasse aeroportuali o portuali o del tasso di cambio. La variazione del costo deve essere documentata e notificata almeno 20 giorni prima dell'inizio del pacchetto.

---

### Devo accettare modifiche ad elementi essenziali del pacchetto?

Qualora l'organizzatore apporti delle **modifiche significative** ad una o più caratteristiche principali dei servizi turistici o imponga un **aumento superiore alla soglia prevista**, non dovete per forza accettare queste modifiche: prima dell'inizio del pacchetto potete accettare un pacchetto sostitutivo (di valore uguale o superiore) o risolvere il contratto comunicando e ottenendo un **rimborso completo entro 14 giorni**. Se accettate le modifiche che implicano una diminuzione del valore del pacchetto, avete diritto ad un'adeguata riduzione del prezzo.

---

### Posso recedere dal contratto?

Potete **recedere** dal contratto in ogni momento prima dell'inizio del pacchetto turistico dietro rimborso all'organizzatore delle spese sostenute, adeguate e giustificabili, del cui ammontare quest'ultimo fornisce motivazione se ne fate richiesta. L'importo delle **spese di recesso** corrisponde al prezzo del pacchetto diminuito dei risparmi di costo e degli introiti che derivano dalla riallocazione dei servizi turistici. Il contratto di pacchetto turistico può prevedere **spese standard** per il recesso **ragionevoli**, calcolate in base al momento di recesso dal contratto.

---

### Posso cedere la mia prenotazione ad un'altra persona?

Previo preavviso dato su un supporto durevole entro e non oltre **sette giorni prima** dell'inizio del pacchetto, potete cedere il contratto di pacchetto turistico a una persona che soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio.

---

### Come mi devo comportare se in loco ci sono dei problemi?

**Informate subito l'organizzatore** (meglio se per iscritto), direttamente o tramite il venditore (l'agenzia ha l'obbligo di inoltrare la segnalazione) **tempestivamente** di eventuali difetti di conformità rilevati durante l'esecuzione di un servizio turistico previsto dal contratto di pacchetto turistico.

---

### Problemi di sicurezza – devo partire comunque?

In caso di **circostanze inevitabili e straordinarie** (terremoti, catastrofi naturali, atti di terrorismo) verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze e che hanno un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto di passeggeri verso la destinazione, avete diritto a recedere dal contratto, prima dell'inizio del pacchetto, senza corrispondere spese di recesso, ed al rimborso integrale dei pagamenti effettuati, ma non ha diritto ad un ulteriore risarcimento.

---

### Sono bloccato nel luogo di villeggiatura – cosa posso fare?

Se non riuscite a rientrare a causa ad esempio di una catastrofe naturale l'organizzatore deve sostenere i costi dell'albergo per ulteriori tre giorni.

---

### Esiste una tutela per i casi di insolvenza?

L'organizzatore è obbligatorio a stipulare una **polizza assicurativa o una garanzia bancaria**. Nei casi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore o del venditore questa garantisce, senza ritardo su richiesta del viaggiatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto e il rientro immediato del viaggiatore nel caso in cui il pacchetto include il

trasporto del viaggiatore, nonché, se necessario, il pagamento del vitto e dell'alloggio prima del rientro.



## LINK UTILI

### I diritti di chi acquista un pacchetto turistico o servizi turistici collegati

<http://www.euroconsumatori.org/82039d83772.html>

### Lettere-tipo per reclami nel settore di viaggi e vacanze

<http://www.euroconsumatori.org/83048d83496.html>

### Sito internet della Farnesina con informazioni sui Paesi visitati

<http://www.viaggiasesicuri.it/home.html>

### ECC-Net: Travel" App - l'app che aiuta i consumatori Europei durante i viaggi all'estero

<http://www.euroconsumatori.org/82040d83462.html>

Il Centro Europeo Consumatori Italia fa parte della Rete dei Centri Europei Consumatori, ECC-Net, è cofinanziato dalla Direzione Generale per l'Armonizzazione del Mercato e la Tutela Consumatori del Ministero per lo Sviluppo Economico, attraverso la Direzione Generale per la Giustizia, Consumo e Parità della Commissione Europea, della Provincia Autonoma di Bolzano e dalla Regione Autonoma Trentino-Alto Adige/Südtirol. Promotori sono il Centro Tutela Consumatori Utenti Alto Adige e l'Associazione Difesa Consumatori e Ambiente (Adiconsum).

A cura del

## Centro Europeo Consumatori Italia

### ufficio Bolzano

Via Brennero 3

I-39100 Bolzano

Tel. +39-0471-980939

Fax +39-0471-980239

[www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)

[info@euroconsumatori.org](mailto:info@euroconsumatori.org)

Facebook: Centro Europeo Consumatori

Italia

Twitter: ECC Italy

Questa pubblicazione è stata finanziata dal programma per la tutela dei consumatori dell'Unione Europea (2014 - 2020).

Il contenuto di questa pubblicazione 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.

Il contenuto e le informazioni di questa pubblicazione sono intesi come consigli pratici e non si riferiscono a casi individuali. Il Centro Europeo Consumatori Italia non può garantire la completezza, adeguatezza o aggiornamento delle informazioni contenute in questa pubblicazione.

**aggiornato a luglio 2018 foglio info n. 05**



Cofinanziato  
dall'Unione Europea

