

## SI ALLARGANO I DIRITTI NEI VIAGGI ORGANIZZATI!

DAL PRIMO LUGLIO DIRITTI ESTESI ANCHE AI CONTRATTI COMBINATI ONLINE

Dal primo luglio entra in vigore il decreto legislativo n.62/2018 che, in attuazione alla Direttiva 2302/2015, rinnovando il Codice del Turismo, prevede un allargamento dei diritti e delle tutele dei viaggiatori anche per chi acquista servizi turistici combinati o collegati attraverso un sito internet da un professionista.

Ecco cosa cambia per il consumatore:

- ✓ per i contratti conclusi **dal 1 luglio 2018** i diritti e le **tutele previste per i classici pacchetti turistici** si applicano anche quando è il consumatore stesso che sceglie tra un ventaglio di possibilità offerte, ovvero, quando sceglie in internet la **combinazione di vari servizi** come ad esempio un volo e un albergo offerti attraverso un portale di prenotazione online, quando sono fatturati in una unica soluzione e combinati da un unico professionista o quando si tratta di servizi acquistati in via telematica da professionisti diversi, a condizione che il tutto avvenga nell'arco delle 24h e che i dati del consumatore vengano trasmessi in via automatica tra i due professionisti.
- ✓ La possibilità di aumentare il prezzo del pacchetto è ora **limitata all'8% del costo totale** e solo nelle ipotesi documentate di aumento del costo carburante, tasse e cambio valuta e mai nei venti giorni che precedono la partenza, a patto che tale possibilità sia prevista dalle condizioni di contratto: in mancanza di apposita clausola tali costi non sono dovuti al professionista.
- ✓ Sono stati predisposti alcuni **modelli informativi standard** per le diverse tipologie di pacchetti e combinazioni di servizi turistici: questi devono essere consegnati al consumatore prima della conclusione del contratto. La sanzione in caso di mancata informazione comporta sempre l'applicazione dell'intera normativa di tutela prevista per i pacchetti turistici, tale mancanza è inoltre oggetto di sanzioni amministrative pecuniarie specifiche, l'onere della prova di aver consegnato correttamente il modello informativo specifico al consumatore incombe sul professionista.
- ✓ Gli **obblighi informativi e le garanzie obbligatorie assicurative in caso di insolvenza**

e **fallimento**, si applicano anche quando si acquistano **servizi turistici collegati** offerti ai fini dello stesso viaggio che sono fatturati separatamente da due distinti professionisti e sono acquistati presso un unico punto vendita e nell'arco delle 24 h.

- ✓ L'organizzatore e il venditore stabiliti sul territorio nazionale devono avere una **assicurazione per la responsabilità civile a favore del viaggiatore** per il risarcimento di eventuali danni derivanti dalla violazione dei rispettivi obblighi assunti con i rispettivi contratti al fine di consentire un rapido risarcimento del disagio subito dal consumatore.
- ✓ Ogni singolo contratto di organizzazione di pacchetto turistico è assistito da polizze assicurative o garanzie bancarie che, nei **casi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore** o del venditore garantiscono, senza ritardo su richiesta del viaggiatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto ed 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. Il professionista deve indicare gli estremi di tali polizze, il nome della società che fornisce il servizio e le modalità di contatto in ogni singolo contratto.
- ✓ In caso di **difetto di conformità** (inadempimento dell'organizzatore o di un suo fornitore) è possibile richiedere direttamente all'organizzatore una **riduzione del prezzo** della vacanza ed un risarcimento per **danno da vacanza rovinata** corrispondente al danno correlato al tempo di vacanza inutilmente trascorso ed all'irripetibilità dell'occasione perduta. Si estende a tre anni il termine di prescrizione, permane l'obbligo di tempestiva segnalazione all'organizzatore o al venditore e viene eliminato il termine di 10 giorni per inviare la richiesta a mezzo.
- ✓ Rimangono inalterati anche se vengono specificati meglio nel dettaglio altri diritti, quali il diritto al rimborso totale del prezzo in caso di **annullamento dovuto a forza maggiore**, la possibilità da parte del professionista di chiedere il rimborso dei costi sostenuti in caso di **recesso del consumatore** attraverso l'imposizione di penali ed il recesso da parte dell'organizzatore per mancato raggiungimento del numero previsto dei partecipanti.



Per informazioni Sportello Europeo Consumatori Piazza Raffaello Sanzio  
n.3, mail: [sec@euroconsumatori.org](mailto:sec@euroconsumatori.org), telefono: 0461984751

Piazza R. Sanzio, 3  
38122 Trento  
Tel. 0461/984751  
Fax 0461/265699