

# 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 verifichi 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**

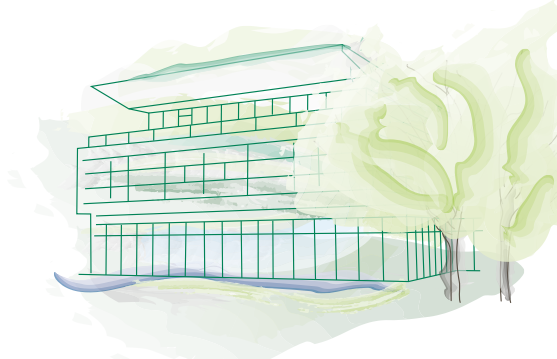
**Centro Europeo Consumatori Italia**

[www.ecc-netitalia.it](http://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](http://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.