



Consiglio
dell'Unione europea

Bruxelles, 21 maggio 2015
(OR. en)

8969/15

**Fascicolo interistituzionale:
2013/0246 (COD)**

**CONSOM 82
MI 319
TOUR 7
JUSTCIV 119
CODEC 732**

NOTA

Origine: Segretariato generale del Consiglio

Destinatario: Comitato dei rappresentanti permanenti/Consiglio

Oggetto: *Preparazione della sessione del Consiglio "Competitività" del
28-29 maggio 2015*

Proposta di direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2011/83/UE e che abroga la direttiva 90/314/CEE del Consiglio

- Accordo politico

Proposta di

DIRETTIVA 2015/.../UE DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO

relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2011/83/UE e che abroga la direttiva 90/314/CEE del Consiglio

IL PARLAMENTO EUROPEO E IL CONSIGLIO DELL'UNIONE EUROPEA,
visto il trattato sul funzionamento dell'Unione europea, in particolare l'articolo 114,
vista la proposta della Commissione europea,
previa trasmissione del progetto di atto legislativo ai parlamenti nazionali,
visto il parere del Comitato economico e sociale europeo¹,
previa consultazione del Comitato delle regioni,
deliberando secondo la procedura legislativa ordinaria²,
considerando quanto segue:

¹ GU C [...] del [...], pag. [...].

² Posizione del Parlamento europeo del 12 marzo 2014 (non ancora pubblicata nella Gazzetta ufficiale) e posizione del Consiglio in prima lettura del ... (non ancora pubblicata nella Gazzetta ufficiale).

- (1) La direttiva 90/314/CEE³ del Consiglio conferisce una serie d'importanti diritti ai consumatori in materia di pacchetti turistici, in particolare riguardo all'obbligo d'informazione, alla responsabilità dei professionisti per l'esecuzione delle prestazioni di un servizio "tutto compreso" e alla protezione in caso d'insolvenza dell'organizzatore o del venditore. È tuttavia necessario adattare il quadro legislativo agli sviluppi del settore e al mercato interno in particolare, eliminare le ambiguità e colmare le lacune normative.
- (2) Il turismo svolge un ruolo preponderante nelle economie dell'Unione e i viaggi, le vacanze e i circuiti "tutto compreso" ("pacchetti turistici") rappresentano una porzione significativa del mercato del turismo. Da quando è stata adottata la direttiva 90/314/CEE, tale mercato ha subito profondi cambiamenti. Ai canali di distribuzione tradizionali si è aggiunto internet, che è diventato un mezzo sempre più importante di offerta dei servizi turistici. Questi ultimi non sono solo combinati nella forma di tradizionali pacchetti turistici preconfezionati, ma sempre più spesso sono personalizzati. Molte di queste combinazioni di servizi turistici si trovano giuridicamente in una zona grigia, quando non sono decisamente esclusi dalla disciplina della direttiva 90/314/CEE. La presente direttiva intende estenderne la tutela anche a questi sviluppi, aumentare la trasparenza e rafforzare la certezza giuridica per viaggiatori e professionisti.
- (3) L'articolo 169 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea (TFUE) stabilisce che l'Unione deve contribuire ad assicurare un livello elevato di protezione dei consumatori mediante misure adottate a norma dell'articolo 114 del TFUE.
- (4) La direttiva 90/314/CEE lascia un'ampia discrezionalità agli Stati membri per quanto riguarda il recepimento, ragione per cui sussistono grandi divergenze tra le norme degli Stati membri. La frammentazione giuridica comporta costi maggiori per le imprese e ostacoli per quelle che vogliono operare oltre frontiera, limitando quindi la scelta dei consumatori.

³ Direttiva 90/314/CEE, del 13 giugno 1990, concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso" (GU L 158 del 23.6.1990, pag. 59).

- (5) A norma dell'articolo 26, paragrafo 2, e dell'articolo 49 del TFUE, il mercato interno comporta uno spazio senza frontiere interne, nel quale è assicurata la libera circolazione delle merci e dei servizi, nonché la libertà di stabilimento. Armonizzare i diritti e gli obblighi derivanti dai contratti di vendita di pacchetti turistici e di servizi turistici collegati è necessario per promuovere, in tale settore, un effettivo mercato interno dei consumatori che raggiunga il giusto equilibrio tra un elevato livello di tutela per questi ultimi e la competitività delle imprese.
- (6) Attualmente nell'Unione non ancora è pienamente sfruttata la dimensione transfrontaliera del mercato dei pacchetti turistici. Le disparità delle norme che tutelano i viaggiatori nei vari Stati membri non invogliano i viaggiatori di uno Stato membro ad acquistare pacchetti turistici e servizi turistici collegati in un altro Stato membro e, analogamente, scoraggiano organizzatori e venditori in uno Stato membro dal vendere tali servizi in un altro Stato membro. Per permettere a consumatori e imprese di beneficiare appieno del mercato interno, assicurando un livello elevato di protezione dei consumatori in tutta l'Unione, è necessario ravvicinare ulteriormente le norme degli Stati membri relative ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati.
- (7) La maggior parte dei viaggiatori che acquistano pacchetti turistici sono consumatori ai sensi del diritto del consumo dell'Unione. D'altro canto, non sempre è agevole distinguere tra consumatori e rappresentanti di piccole imprese o liberi professionisti che prenotano viaggi legati alla loro attività commerciale o professionale tramite gli stessi canali usati dai consumatori. Questo tipo di viaggiatori spesso necessita un livello di tutela analogo. Invece, vi sono imprese o società che definiscono le modalità di viaggio in base ad un accordo generale, spesso concluso per numerosi servizi turistici o per un periodo determinato per esempio con un'agenzia di viaggi. Quest'ultimo tipo di servizi turistici non richiede il livello di protezione stabilito per i consumatori. Pertanto, la presente direttiva dovrebbe applicarsi a coloro che viaggiano per scopi professionali, compresi liberi professionisti, lavoratori autonomi o altre persone fisiche, qualora non definiscano le modalità di viaggio in base ad un accordo generale. Al fine di evitare confusione con la definizione di "consumatore" contenuta in altra legislazione dell'Unione di tutela di questa categoria, è opportuno definire le persone protette dalla presente direttiva come "viaggiatori".

- (8) Poiché i servizi turistici possono essere combinati in molti modi diversi, è opportuno considerare pacchetti turistici tutte le combinazioni di servizi turistici che presentano le caratteristiche solitamente associate dai viaggiatori ai pacchetti turistici, in particolare ove sono aggregati in un unico prodotto turistico servizi distinti della cui corretta esecuzione l'organizzatore si assume la piena responsabilità. Conformemente alla giurisprudenza della Corte di giustizia dell'Unione europea⁴, non dovrebbe fare alcuna differenza il fatto che i servizi turistici siano combinati prima di qualunque contatto con il viaggiatore o su sua richiesta oppure in base ad una selezione da questi operata. Dovrebbero applicarsi gli stessi principi, che la prenotazione avvenga attraverso l'agenzia di viaggi tradizionale oppure online.
- (9) A fini di trasparenza i pacchetti turistici andrebbero distinti dai servizi turistici collegati, in cui l'agenzia di viaggi tradizionale oppure l'operatore online assiste i viaggiatori nell'acquisto di servizi turistici portandoli a concludere contratti con diversi fornitori, anche attraverso processi di prenotazione collegati. I servizi turistici collegati non presentano le caratteristiche dei pacchetti turistici e ad essi non è pertanto opportuno applicare tutti gli obblighi previsti per i pacchetti turistici.

⁴ Si veda la sentenza della Corte di giustizia dell'Unione europea del 30 aprile 2012 nella causa C400/00, *Club-Tour, Viagens e Turismo SA contro Alberto Carlos Lobo Gonçalves Garrido*, in presenza di *Club Med Viagens L^{da}* (Raccolta 2002, pag. I-04051).

- (10) Alla luce degli sviluppi del mercato, è opportuno definire ulteriormente i pacchetti turistici in base a criteri oggettivi alternativi che si riferiscono fondamentalmente al modo in cui i servizi turistici sono presentati o acquistati e per i quali i viaggiatori possono ragionevolmente contare sulla tutela della presente direttiva. Si pensi, ad esempio, al caso di servizi turistici diversi selezionati per un unico viaggio o un'unica vacanza presso un unico punto vendita prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento, vale a dire nel corso dello stesso processo di prenotazione o nel caso in cui detti servizi sono offerti, venduti o fatturati a un prezzo forfettario o globale, nonché al caso in cui tali servizi sono pubblicizzati o venduti sotto la denominazione "pacchetto turistico" o denominazione analoga che indica una stretta correlazione tra i servizi turistici in questione. Tali denominazioni analoghe potrebbero essere, ad esempio, "offerta combinata", "tutto compreso" o "servizio onnicomprensivo".
- (11) Al contempo i servizi turistici collegati andrebbero distinti dai servizi turistici che i viaggiatori prenotano in modo indipendente, spesso in momenti diversi, sia pure per lo stesso viaggio o la stessa vacanza. I servizi turistici collegati online andrebbero altresì distinti dai siti web collegati che non hanno come finalità la conclusione di un contratto con il viaggiatore e dai link che si limitano a informare in modo generico i viaggiatori di altri servizi turistici, come l'albergo o l'organizzatore di un dato evento che include sul proprio sito, indipendentemente da qualsiasi prenotazione, un elenco di tutti gli operatori di servizi di trasporto verso la sua sede, oppure nel caso siano usati cookies o metadati per inserire annunci pubblicitari sui siti web.
- (12) L'acquisto autonomo di un servizio di trasporto come singolo servizio turistico non costituisce né un pacchetto turistico né un servizio turistico collegato.

- (13) È opportuno introdurre norme specifiche per i venditori tradizionali e i venditori online che assistono i viaggiatori, al momento di un'unica visita o un unico contatto con il loro punto vendita, nella conclusione di contratti distinti con singoli fornitori di servizi, e per i venditori online che, ad esempio, mediante processi collegati di prenotazione online, agevolano l'acquisto mirato di servizi turistici aggiuntivi presso un altro professionista, quando i contratti sono conclusi non oltre 24 ore dopo la conferma del primo servizio turistico. Tale agevolazione sarà spesso basata su un legame commerciale comportante un compenso, indipendentemente dal metodo di calcolo utilizzato, per esempio in base al numero di clic o al fatturato, tra il professionista che agevola l'acquisto dei servizi turistici aggiuntivi e l'altro professionista. Dette norme si applicherebbero, per esempio, al caso in cui, nel confermare la prenotazione di un primo servizio turistico come un volo aereo o un viaggio in treno, il consumatore riceve un invito a prenotare un servizio turistico aggiuntivo disponibile alla destinazione scelta, ad esempio l'alloggio in albergo, con un link verso il sito di prenotazione di un altro fornitore di servizi o intermediario. Benché questi servizi non costituiscano pacchetti turistici ai sensi della presente direttiva, poiché non possono essere confusi con quelli in cui un unico organizzatore si è assunto la responsabilità di tutti i servizi turistici, detti servizi collegati costituiscono un modello commerciale alternativo che spesso fa concorrenza ai pacchetti turistici.
- (14) Al fine di garantire una concorrenza leale e la protezione dei consumatori, dovrebbe applicarsi anche ai servizi turistici collegati l'obbligo di fornire prove sufficienti della sussistenza di garanzie a fronte dei rimborsi delle somme anticipate e del rimpatrio dei viaggiatori in caso d'insolvenza.

- (15) Per assicurare maggior chiarezza ai viaggiatori e permettere loro di fare scelte con cognizione di causa riguardo ai vari tipi di servizi turistici offerti, è opportuno che ai professionisti sia imposto di dichiarare in modo chiaro ed evidente, prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento, se stanno offrendo un pacchetto turistico o un servizio turistico collegato e di fornire informazioni sul livello di protezione corrispondente. La dichiarazione del professionista quanto alla natura giuridica del prodotto turistico offerto dovrebbe corrispondere alla reale natura giuridica del prodotto in questione. Qualora il professionista non fornisca informazioni accurate ai viaggiatori, è opportuno che intervengano le autorità di controllo.
- (16) Al fine di individuare un pacchetto turistico o un servizio turistico collegato, dovrebbe essere presa in considerazione soltanto la combinazione di vari servizi turistici come l'alloggio, il trasporto stradale, ferroviario, marittimo o aereo di passeggeri, oltre al noleggio di veicoli a motore o di taluni motocicli. L'alloggio a fini residenziali, anche per corsi di lingua di lungo periodo, non dovrebbe essere assimilabile all'alloggio ai sensi della presente direttiva. Servizi finanziari come assicurazioni viaggio non dovrebbero essere considerati servizi turistici. Oltre a ciò, servizi che fanno intrinsecamente parte di un altro servizio turistico non dovrebbero essere considerati servizi turistici a sé stanti. Si tratta, ad esempio, del trasporto del bagaglio fornito nell'ambito del trasporto dei passeggeri, di servizi di trasporto su brevi distanze, come il trasporto di passeggeri nell'ambito di una visita guidata o i transfer tra un albergo e un aeroporto o una stazione ferroviaria, i pasti, le bevande e la pulizia forniti nell'ambito dell'alloggio, l'accesso a strutture in loco, come piscina, sauna, centro benessere o palestra, incluso per i clienti dell'albergo. Ciò significa altresì che, nei casi in cui, diversamente dal caso di una crociera, il pernottamento sia previsto nell'ambito di un trasporto di passeggeri stradale, ferroviario, marittimo o aereo, l'alloggio non dovrebbe essere considerato un servizio turistico in sé se la componente del trasporto è chiaramente prevalente.

- (17) Altri servizi turistici, che non fanno intrinsecamente parte del trasporto dei passeggeri, dell'alloggio o del noleggio di veicoli a motore o di taluni motocicli, possono essere, per esempio, l'accesso a concerti, eventi sportivi, escursioni o siti per eventi, visite guidate, skipass e noleggio di attrezzature sportive o trattamenti benessere. Tuttavia, l'eventuale combinazione di tali servizi con un solo altro tipo di servizi turistici, per esempio l'alloggio, dovrebbe portare alla creazione di un pacchetto turistico o di un servizio turistico collegato soltanto se essi rappresentano una parte sostanziale del prezzo complessivo del pacchetto turistico o del servizio turistico collegato o sono pubblicizzati come o rappresentano altrimenti un elemento essenziale del viaggio o della vacanza. Se altri servizi turistici rappresentano il 25% o più della combinazione, tali servizi dovrebbero essere considerati come una parte sostanziale del pacchetto turistico o dei servizi turistici collegati. È opportuno chiarire che non dovrebbero costituire un pacchetto turistico altri servizi turistici che si aggiungano, ad esempio, all'alloggio in albergo, con prenotazione effettuata come servizio autonomo, dopo l'arrivo in albergo del viaggiatore. Ciò non dovrebbe condurre all'elusione della presente direttiva da parte di organizzatori o venditori che propongono al viaggiatore di scegliere anticipatamente servizi turistici aggiuntivi e offrono poi la conclusione del contratto per tali servizi solo dopo l'inizio dell'esecuzione del primo servizio turistico.
- (18) È altresì opportuno chiarire che costituiscono un pacchetto turistico i contratti con cui un professionista concede al viaggiatore, a contratto concluso, la possibilità di scegliere tra una selezione di vari tipi di servizi turistici, come nel caso di un buono regalo per pacchetto turistico. Inoltre, dovrebbe essere considerata pacchetto turistico la combinazione di servizi turistici in cui il trasferimento da un professionista all'altro del nome del viaggiatore, dei termini del pagamento e dell'indirizzo e-mail, nonché la conclusione dei contratti avvengono al più tardi 24 ore dopo la conferma della prenotazione del primo servizio.

- (19) Poiché è minore l'esigenza di tutelare i viaggiatori in caso di viaggi di breve durata e per evitare inutili oneri per i professionisti, dovrebbero essere esclusi dal campo d'applicazione della presente direttiva i viaggi che durano meno di 24 ore e non comprendono l'alloggio, così come i pacchetti turistici o i servizi turistici collegati che vengono offerti o agevolati in via occasionale senza fini di lucro a un gruppo limitato di viaggiatori. Quest'ultima tipologia può riguardare, ad esempio, viaggi organizzati non più di un paio di volte all'anno da associazioni caritative, associazioni sportive o scuole per i loro membri, senza essere offerti al grande pubblico. Informazioni adeguate su questa esclusione dovrebbero essere accessibili al pubblico al fine di assicurare che professionisti e viaggiatori siano correttamente informati del fatto che questi pacchetti turistici o i servizi turistici collegati non sono disciplinati dalla presente direttiva.
- (19 bis) Conformemente al diritto dell'Unione, l'applicazione delle disposizioni della presente direttiva ai settori che non rientrano nel suo ambito di applicazione dovrebbe rimanere di competenza degli Stati membri. Di conseguenza, gli Stati membri possono mantenere o introdurre una legislazione nazionale corrispondente alla presente direttiva, o a talune delle sue disposizioni, in materia di contratti che non rientrano nell'ambito di applicazione della presente direttiva. Ad esempio, gli Stati membri possono mantenere o introdurre disposizioni corrispondenti per taluni contratti autonomi per singoli servizi turistici (come ad esempio l'affitto di case di villeggiatura) o per pacchetti turistici e servizi turistici collegati offerti, senza fini di lucro, a un gruppo limitato di viaggiatori e solo occasionalmente, o per pacchetti turistici e servizi turistici collegati che coprono un arco di tempo inferiore a 24 ore e non includono l'alloggio.

- (20) La caratteristica principale del pacchetto turistico è che ci sia un professionista responsabile, in quanto organizzatore, della corretta esecuzione dell'intero pacchetto. Il professionista, tipicamente un'agenzia di viaggi tradizionale o un operatore online, dovrebbe poter agire in qualità di mero venditore o intermediario, liberandosi quindi della responsabilità di organizzatore, solo nei casi in cui un altro professionista agisca in quanto organizzatore del pacchetto turistico. Il fatto che un professionista agisca da organizzatore di un dato pacchetto turistico dovrebbe dipendere dal suo coinvolgimento nella creazione del pacchetto turistico secondo quanto stabilito dalla presente direttiva, e non tanto dalla denominazione usata per lo svolgimento delle sue attività commerciali. Nel valutare se un professionista sia un organizzatore o un venditore, non dovrebbe fare differenza il fatto che tale operatore agisca sul lato dell'offerta o si presenti come un agente che opera per il viaggiatore.
- (20 bis) La direttiva 90/314/CEE ha lasciato agli Stati membri un margine di discrezionalità per stabilire se i venditori, gli organizzatori, o entrambi, debbano essere responsabili della corretta esecuzione del pacchetto turistico. Tale flessibilità ha generato ambiguità in alcuni Stati membri circa il fatto che i professionisti coinvolti in un pacchetto turistico siano o meno responsabili dell'esecuzione dei pertinenti servizi. Pertanto, è opportuno chiarire nella presente direttiva che gli organizzatori sono responsabili dell'esecuzione dei servizi turistici compresi nel contratto, salvo che la legislazione nazionale preveda che siano responsabili sia l'organizzatore che il venditore.
- (21) Riguardo ai pacchetti turistici, è opportuno che i venditori siano responsabili insieme all'organizzatore della comunicazione delle informazioni precontrattuali. Per agevolare la comunicazione, in particolare nei casi transfrontalieri, il viaggiatore dovrebbe avere la possibilità di contattare l'organizzatore anche tramite il venditore da cui ha acquistato il pacchetto turistico.

- (22) Il viaggiatore dovrebbe ricevere tutte le informazioni necessarie prima dell'acquisto di un pacchetto turistico, che questo sia venduto attraverso mezzi di comunicazione a distanza, in agenzia o con altri canali di distribuzione. Nel fornire tali informazioni, il professionista dovrebbe tenere in considerazione le esigenze specifiche dei viaggiatori particolarmente vulnerabili a motivo della loro età o infermità fisica che il professionista può ragionevolmente prevedere.
- (23) Le informazioni importanti, relative ad esempio alle caratteristiche principali dei servizi turistici o ai prezzi, fornite in messaggi pubblicitari sul sito dell'organizzatore o in opuscoli nell'ambito delle informazioni precontrattuali, dovrebbero essere vincolanti, salvo che l'organizzatore si riservi il diritto di modificare tali elementi e che le modifiche siano comunicate in modo chiaro ed evidente al viaggiatore prima della conclusione del contratto. Tuttavia, viste le nuove tecnologie della comunicazione, che consentono di effettuare facilmente aggiornamenti, non sussiste più la necessità di prevedere norme specifiche sugli opuscoli, mentre è opportuno garantire che, in alcune circostanze, le modifiche che incidono sull'esecuzione del contratto siano comunicate alle parti su un supporto durevole in modo da potervi accedere in futuro. È poi opportuno che sia sempre possibile modificare le informazioni precontrattuali qualora entrambe le parti del contratto lo concordino espressamente.

- (24) Gli obblighi d'informazione disposti dalla presente direttiva sono esaustivi, pur facendo salvi quelli stabiliti dalla normativa applicabile dell'Unione⁵.
- (24 bis) Gli organizzatori dovrebbero fornire informazioni di carattere generale concernenti le condizioni in materia di visti del paese di destinazione. Le informazioni circa i termini approssimativi per ottenere i visti possono essere fornite sotto forma di riferimento alle informazioni ufficiali del paese di destinazione.
- (25) Tenuto conto delle specificità dei contratti di pacchetto turistico, dovrebbero essere previsti i diritti e gli obblighi delle parti, sia nella fase che precede che in quella che segue l'inizio dell'esecuzione del contratto, in particolare qualora quest'ultimo non sia eseguito correttamente o cambino determinate circostanze.
- (26) Poiché i pacchetti turistici sono spesso acquistati con largo anticipo rispetto alla loro esecuzione, si possono verificare eventi imprevedibili, per cui dovrebbe essere consentito al viaggiatore, a determinate condizioni, di trasferire il pacchetto turistico a un altro viaggiatore. In tali situazioni, l'organizzatore dovrebbe poter ricevere il rimborso delle spese sostenute, ad esempio se un sub-fornitore esige il pagamento di un diritto per la modifica del nome del viaggiatore o per la cancellazione di un biglietto di trasporto e l'emissione di un nuovo biglietto.

⁵ Si vedano la direttiva 2000/31/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'8 giugno 2000, relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società dell'informazione, in particolare il commercio elettronico, nel mercato interno («Direttiva sul commercio elettronico») (GU L 178 del 17.7.2000, pag. 1) e la direttiva 2006/123/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2006, relativa ai servizi nel mercato interno (GU L 376 del 27.12.2006, pag. 36), nonché il regolamento (CE) n. 2111/2005 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 14 dicembre 2005, relativo all'istituzione di un elenco comunitario di vettori aerei soggetti a un divieto operativo all'interno della Comunità e alle informazioni da fornire ai passeggeri del trasporto aereo sull'identità del vettore aereo effettivo e che abroga l'articolo 9 della direttiva 2004/36/CE (GU L 344 del 27.12.2005, pag. 15), il regolamento (CE) n. 1107/2006 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 luglio 2006, relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo (GU L 204 del 26.7.2006, pag. 1), il 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 (GU L 315 del 3.12.2007, pag. 14), il regolamento (CE) n. 1008/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 settembre 2008, recante norme comuni per la prestazione di servizi aerei nella Comunità (GU L 293 del 31.10.2008, pag. 3), il regolamento (UE) n. 1177/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 novembre 2010, relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 (GU L 334 del 17.12.2010, pag. 1) e il regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 febbraio 2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 (GU L 55 del 28.2.2011, pag. 1).

- (26 bis) Il viaggiatore dovrebbe avere la possibilità di risolvere il contratto in qualunque momento prima dell'inizio della sua esecuzione, contro pagamento di adeguate spese di risoluzione che tengano conto di risparmi e introiti previsti e giustificabili che derivano dalla rivendita dei servizi turistici. Dovrebbe inoltre avere il diritto di risolvere il contratto gratuitamente qualora circostanze eccezionali e inevitabili abbiano un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del contratto di pacchetto turistico. Ciò può riguardare ad esempio conflitti armati, altri gravi problemi di sicurezza quali terrorismo, rischi significativi per la salute umana quali il focolaio di una grave malattia nel luogo di destinazione del viaggio o calamità naturali come inondazioni, terremoti o condizioni meteorologiche che impediscono di viaggiare in modo sicuro verso la destinazione come stabilito nel contratto.
- (27) In particolari situazioni anche l'organizzatore dovrebbe essere autorizzato a risolvere il contratto prima dell'inizio della sua esecuzione senza obbligo d'indennizzo, ad esempio se non è raggiunto il numero minimo di partecipanti e nella misura in cui questa possibilità sia stata prevista nel contratto. L'organizzatore dovrebbe rimborsare tutti i pagamenti effettuati in relazione al pacchetto turistico.
- (28) In certi casi gli organizzatori dovrebbero essere autorizzati ad apportare unilateralmente modifiche al contratto di pacchetto turistico. I viaggiatori dovrebbero però avere il diritto di risolvere il contratto se le modifiche proposte cambiano in maniera sostanziale una qualunque delle caratteristiche principali dei servizi turistici. Ciò può verificarsi ad esempio se diminuisce la qualità o il valore dei servizi turistici. Cambiamenti degli orari di partenza o arrivo indicati nel contratto dovrebbero essere considerati sostanziali, ad esempio, qualora causino al viaggiatore disagi o spese aggiuntive notevoli, ad esempio riorganizzazioni del trasporto o dell'alloggio. Gli aumenti di prezzo dovrebbero essere possibili solo se si è verificata una modifica del costo del carburante o di altre fonti di energia per il trasporto dei passeggeri, delle tasse o dei diritti imposti da terzi non direttamente coinvolti nell'esecuzione dei servizi turistici ricompresi nel pacchetto turistico o dei tassi di cambio pertinenti per il pacchetto turistico, e se il contratto prevede espressamente un aumento o una diminuzione del prezzo. Se l'organizzatore propone un aumento del prezzo superiore all'8%, il viaggiatore dovrebbe essere autorizzato a risolvere il contratto.

(29) È opportuno definire norme specifiche riguardo ai mezzi di ricorso in caso di esecuzione non conforme del contratto di pacchetto turistico. Il viaggiatore dovrebbe poter pretendere la soluzione dei problemi e, ove non possa essere prestata una parte significativa dei servizi turistici inclusi nel contratto, al viaggiatore dovrebbero essere offerte soluzioni alternative. Se l'organizzatore non pone rimedio al difetto di conformità entro un periodo di tempo ragionevole fissato dal viaggiatore, questi dovrebbe poter ovviare personalmente al difetto e chiedere il rimborso delle spese necessarie. In taluni casi non dovrebbe essere necessario specificare il termine, in particolare qualora sia necessario ovviare al difetto immediatamente. È il caso ad esempio in cui, a causa del ritardo di un autobus fornito dall'organizzatore, il viaggiatore sia costretto a servirsi di un taxi per poter prendere il suo volo. Al viaggiatore dovrebbero essere riconosciuti anche una riduzione del prezzo, la facoltà di risolvere il contratto e[...] il risarcimento dei danni. Il risarcimento dovrebbe coprire anche i danni morali, come il risarcimento per la perdita in termini di godimento del viaggio o della vacanza a causa di problemi sostanziali nell'esecuzione dei pertinenti servizi turistici. Il viaggiatore dovrebbe essere tenuto a informare l'organizzatore senza indebito ritardo, tenuto conto delle circostanze del caso, di eventuali difetti di conformità rilevati. Una sua inadempienza in tal senso può essere presa in considerazione in sede di determinazione della riduzione del prezzo o del risarcimento danni appropriati laddove tale comunicazione avrebbe evitato o ridotto il danno.

- (30) Per garantire coerenza, è opportuno adeguare le disposizioni della presente direttiva alle convenzioni internazionali che regolano i servizi turistici e alla legislazione dell'Unione sui diritti dei passeggeri. Nei casi in cui sia responsabile dell'inadempimento o dell'inesatta esecuzione dei servizi inclusi nel contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore dovrebbe poter invocare le limitazioni della responsabilità dei prestatori di servizi previste in convenzioni internazionali come la convenzione di Montreal del 1999 per l'unificazione di alcune norme relative al trasporto aereo⁶, la convenzione del 1980 relativa ai trasporti internazionali per ferrovia (COTIF)⁷ e la convenzione di Atene del 1974 relativa al trasporto via mare dei passeggeri e del loro bagaglio⁸. Ove non sia possibile, a causa di circostanze eccezionali e inevitabili, garantire il tempestivo ritorno del viaggiatore al luogo di partenza, l'organizzatore dovrebbe sostenere il costo del necessario soggiorno dei viaggiatori per un periodo non superiore a tre notti per viaggiatore, salvo qualora tempi più lunghi siano previsti dalla normativa dell'Unione, vigente o futura, relativa ai diritti dei passeggeri.

⁶ Decisione 2001/539/CE del Consiglio, del 5 aprile 2001, relativa alla conclusione da parte della Comunità europea della convenzione per l'unificazione di alcune norme relative al trasporto aereo (convenzione di Montreal) (GU L 194 del 18.7.2001, pag. 38).

⁷ Decisione 2013/103/UE del Consiglio, del 16 giugno 2011, concernente la firma e la conclusione dell'accordo tra l'Unione europea e l'Organizzazione intergovernativa per i trasporti internazionali per ferrovia di adesione dell'Unione europea alla convenzione relativa ai trasporti internazionali per ferrovia (COTIF) del 9 maggio 1980, modificata dal protocollo di Vilnius del 3 giugno 1999 (GU L 51 del 23.2.2013, pag. 1).

⁸ Decisione 2012/22/UE del Consiglio, del 12 dicembre 2011, relativa all'adesione dell'Unione europea al protocollo del 2002 alla convenzione di Atene del 1974 relativa al trasporto via mare dei passeggeri e del loro bagaglio, ad eccezione degli articoli 10 e 11 dello stesso (GU L 8 del 12.1.2012, pag. 1).

- (31) La presente direttiva non dovrebbe incidere sui diritti dei viaggiatori di presentare denuncia tanto nell'ambito di questa come di ogni altra normativa pertinente dell'Unione o convenzione internazionale, cosicché i viaggiatori continuino ad avere la possibilità di presentare denuncia all'organizzatore, al vettore o a qualunque altra parte responsabile o, se del caso, a più parti. Per evitare un risarcimento eccessivo, è opportuno chiarire che il risarcimento o la riduzione del prezzo concessi ai sensi della presente direttiva e il risarcimento o la riduzione del prezzo concessi ai sensi di altri atti giuridici dovrebbero essere detratti gli uni dagli altri. La responsabilità dell'organizzatore non pregiudica il diritto di ottenere il risarcimento da terzi, compresi i fornitori di servizi.
- (32) Se il viaggiatore si trova in difficoltà durante il viaggio o la vacanza, l'organizzatore dovrebbe essere tenuto ad agire opportunamente per prestargli assistenza senza indebito ritardo, principalmente fornendo, se del caso, informazioni su aspetti come i servizi sanitari, le autorità locali e l'assistenza consolare, ma anche aiuto pratico, ad esempio riguardo alle comunicazioni a distanza e a servizi turistici alternativi.
- (33) Nella sua comunicazione del 18 marzo 2013 dal titolo "Protezione dei passeggeri in caso d'insolvenza di una compagnia aerea", la Commissione ha disposto misure per una migliore tutela dei viaggiatori nel caso d'insolvenza di una compagnia aerea, tra le quali una migliore applicazione del regolamento (CE) n. 1008/2008⁹ e del regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio¹⁰, e l'impegno ad avviare un dialogo con l'industria e altri portatori di interessi; ove dette misure non fossero sufficienti, potrebbe essere contemplata una misura legislativa. Tale comunicazione riguarda l'acquisto di una singola componente, ossia i servizi di trasporto aereo, e non pregiudica quindi le norme vigenti in materia di pacchetti turistici né impedisce ai legislatori di istituire una protezione in caso d'insolvenza anche per gli acquirenti di altre combinazioni moderne di servizi turistici.

⁹ Regolamento (CE) n. 1008/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio recante norme comuni per la prestazione di servizi aerei nella Comunità (GU L 293 del 31.10.2008, pag. 3).

¹⁰ 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 (GU L 46 del 17.2.2004, pag. 1).

- (34) Gli Stati membri dovrebbero garantire che i viaggiatori che acquistano un pacchetto turistico siano pienamente protetti in caso d'insolvenza dell'organizzatore. Gli Stati membri in cui sono stabiliti gli organizzatori dovrebbero garantire che essi forniscano una garanzia per il rimborso di tutte le somme pagate dai viaggiatori e, nella misura in cui un pacchetto turistico include il trasporto di passeggeri, per il loro rimpatrio in caso d'insolvenza degli organizzatori. Tuttavia, può essere offerta la continuazione dell'esecuzione del contratto di pacchetto turistico. Pur mantenendo la discrezionalità sul modo in cui disporre la protezione in caso d'insolvenza, gli Stati membri dovrebbero provvedere affinché la protezione sia efficace. L'efficacia implica che la protezione sia disponibile non appena, in conseguenza di problemi di liquidità dell'organizzatore, i servizi turistici non possono o non potranno essere eseguiti o potranno essere eseguiti solo in parte o prestatori di servizi richiedano ai viaggiatori di sostenerne i costi. Gli Stati membri possono esigere che gli organizzatori forniscano ai viaggiatori un certificato che attesti il diritto conferito loro di appellarsi direttamente al fornitore di protezione in caso d'insolvenza.
- (34 bis) Affinché la protezione in caso d'insolvenza sia efficace, essa dovrebbe coprire l'importo prevedibile dei pagamenti che hanno subito le conseguenze dell'insolvenza di un professionista e, se applicabile, il costo prevedibile per i rimpatri.
- (34 ter) Ciò significa che la protezione deve essere sufficiente a coprire tutti i prevedibili pagamenti effettuati per conto dei viaggiatori riguardo a pacchetti turistici in alta stagione, tenendo conto del lasso di tempo che intercorre tra il ricevimento di tali pagamenti e il completamento del viaggio o della vacanza, nonché, se applicabile, il costo prevedibile per i rimpatri. Ciò implica, in genere, che la garanzia deve coprire una percentuale sufficientemente elevata del fatturato dell'organizzatore in pacchetti turistici e può dipendere da fattori quali il tipo di pacchetti turistici venduti, compresi il mezzo di trasporto, la destinazione del viaggio e le eventuali restrizioni giuridiche o gli impegni dell'organizzatore riguardanti gli importi degli anticipi che può accettare e il relativo calendario prima dell'inizio dell'esecuzione del contratto. Considerando che la necessaria copertura può essere calcolata sulla base dei dati commerciali più recenti, ad esempio il fatturato realizzato nel corso dell'ultimo esercizio finanziario, gli organizzatori dovrebbero essere obbligati ad adeguare la protezione in caso di aumento dei rischi, compreso un aumento consistente nella vendita di pacchetti turistici.

Tuttavia, un'efficace protezione in caso d'insolvenza non dovrebbe tenere conto di rischi estremamente remoti come, ad esempio, l'insolvenza simultanea di vari organizzatori principali, laddove così facendo si inciderebbe in misura sproporzionata sui costi della protezione, pregiudicandone l'efficacia. In tal caso la garanzia di rimborso può essere limitata.

- (34 quater) Alla luce delle specificità nazionali per quanto riguarda le parti di un contratto di pacchetto turistico e il ricevimento di pagamenti effettuati per conto dei viaggiatori, dovrebbe essere consentito agli Stati membri di esigere che anche i venditori sottoscrivano una protezione in caso d'insolvenza.
- (35) In linea con la direttiva 2006/123/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, è opportuno stabilire regole per evitare che gli obblighi di protezione in caso d'insolvenza costituiscano un ostacolo alla libera circolazione dei servizi e alla libertà di stabilimento. Pertanto, gli Stati membri dovrebbero essere tenuti a riconoscere la protezione in caso d'insolvenza dettata dal diritto dello Stato membro di stabilimento. Per facilitare la cooperazione amministrativa e il controllo delle imprese che operano in vari Stati membri con riguardo alla protezione in caso d'insolvenza, gli Stati membri dovrebbero essere tenuti a designare dei punti centrali di contatto.
- (36) I professionisti che agevolano servizi turistici collegati dovrebbero essere obbligati ad informare i viaggiatori che non stanno acquistando un pacchetto turistico e che i singoli fornitori di servizi turistici sono i soli responsabili dell'esecuzione dei loro contratti. I professionisti che agevolano servizi turistici collegati dovrebbero, inoltre, essere tenuti a fornire la protezione in caso d'insolvenza per il rimborso dei pagamenti che essi ricevono e, nella misura in cui essi sono responsabili del trasporto di passeggeri, per il rimpatrio dei viaggiatori, e dovrebbero informare i viaggiatori di conseguenza. I professionisti responsabili dell'esecuzione dei singoli contratti che fanno parte di un servizio turistico collegato sono soggetti alla legislazione generale e settoriale dell'Unione in materia di protezione dei consumatori.

- (36 bis) Nel definire le norme relative ai regimi di protezione in caso d'insolvenza in ordine ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati, agli Stati membri non dovrebbe essere preclusa la possibilità di tener conto della situazione specifica di imprese più piccole, purché sia garantito lo stesso livello di tutela per i viaggiatori.
- 37) È opportuno tutelare i viaggiatori in relazione a errori intervenuti nel processo di prenotazione per i pacchetti turistici e i servizi turistici collegati.
- 38) È altresì opportuno confermare che i viaggiatori non possono rinunciare ai diritti di cui godono in virtù della presente direttiva, e che gli organizzatori o i professionisti che agevolano servizi turistici collegati non possono eludere i loro obblighi pretendendo di agire meramente in qualità di fornitori di servizi turistici o di intermediari o ad altro titolo.
- 39) È necessario che gli Stati membri determinino le sanzioni da irrogare per le violazioni delle disposizioni nazionali che recepiscono la presente direttiva e ne garantiscano l'applicazione. Tali sanzioni dovrebbero essere effettive, proporzionate e dissuasive.

- 40) L'adozione della presente direttiva rende necessario l'adeguamento di alcuni atti in materia di tutela dei consumatori. Tenuto conto che la direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio¹¹ non si applica, nella sua forma attuale, ai contratti disciplinati dalla direttiva 90/314/CEE, è necessario modificare la direttiva 2011/83/UE per far sì che si continui ad applicare a singoli servizi turistici che fanno parte di un servizio turistico collegato, a condizione che detti singoli servizi non siano altrimenti esclusi dal campo d'applicazione della direttiva 2011/83/UE, e che alcuni diritti dei consumatori in essa previsti si applichino anche ai pacchetti turistici.
- (40 bis) La presente direttiva lascia impregiudicata la direttiva 95/46/CE del Parlamento europeo e del Consiglio¹² e le norme dell'Unione in materia di diritto internazionale privato, compreso il regolamento (CE) n. 593/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio¹³.
- (40 ter) È opportuno chiarire che i requisiti normativi della presente direttiva con riguardo alla protezione in caso d'insolvenza e alle informazioni relative ai servizi turistici collegati dovrebbero applicarsi anche ai professionisti non stabiliti in uno Stato membro che, con qualsiasi mezzo, dirigono le loro attività, ai sensi del regolamento (CE) n. 593/2008 e del regolamento (UE) n. 1215/2012, verso uno o più Stati membri.

¹¹ Direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2011, sui diritti dei consumatori, recante modifica della direttiva 93/13/CEE del Consiglio e della direttiva 1999/44/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 85/577/CEE del Consiglio e la direttiva 97/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio (GU L 304 del 22.11.2011, pag. 64).

¹² Direttiva 95/46/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 ottobre 1995, relativa alla tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali nonché alla libera circolazione di tali dati (GU L 281 del 23.11.1995, pag. 31).

¹³ Regolamento (CE) n. 593/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 giugno 2008, sulla legge applicabile alle obbligazioni contrattuali (Roma I) (GU L 177 del 4.7.2008, pag. 6).

- (41) La presente direttiva non dovrebbe pregiudicare il diritto dei contratti nazionali per quegli aspetti che non sono da essa disciplinati. Poiché gli obiettivi della presente direttiva, vale a dire contribuire al buon funzionamento del mercato interno e al conseguimento di un livello di protezione dei consumatori elevato e quanto uniforme possibile, non possono essere conseguiti in misura sufficiente dagli Stati membri, ma, a motivo della loro portata, possono essere conseguiti meglio a livello dell'Unione, quest'ultima può adottare misure in base al principio di sussidiarietà sancito dall'articolo 5 del trattato sull'Unione europea. La presente direttiva si limita a quanto è necessario per conseguire tali obiettivi in ottemperanza al principio di proporzionalità enunciato nello stesso articolo.
- 42) La presente direttiva rispetta i diritti fondamentali e ottempera ai principi sanciti dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea (Carta). In particolare, la presente direttiva rispetta la libertà d'impresa riconosciuta dall'articolo 16 della Carta, garantendo un livello elevato di protezione dei consumatori nell'Unione, come previsto dall'articolo 38 della Carta stessa.
- 43) Conformemente alla dichiarazione politica comune del 28 settembre 2011 degli Stati membri e della Commissione sui documenti esplicativi¹⁴, gli Stati membri si sono impegnati ad accompagnare, ove ciò sia giustificato, la notifica delle loro misure di recepimento con uno o più documenti intesi a chiarire il rapporto tra le componenti della direttiva e le parti corrispondenti degli strumenti nazionali di recepimento. Per quanto riguarda la presente direttiva, il legislatore ritiene che la trasmissione di tali documenti sia giustificata,

HANNO ADOTTATO LA PRESENTE DIRETTIVA:

¹⁴ GU C 369 del 17.12.2011, pag. 14.

Capo I

Oggetto, livello di armonizzazione, campo d'applicazione e definizioni

Articolo 1

Oggetto

Scopo della presente direttiva è contribuire al corretto funzionamento del mercato interno e al conseguimento di un livello elevato e il più uniforme possibile di protezione dei consumatori, mediante l'armonizzazione di taluni aspetti delle disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri in materia di contratti di pacchetto turistico e servizi turistici collegati conclusi tra viaggiatori e professionisti.

Articolo 1 bis

Livello di armonizzazione

Salvo che la presente direttiva disponga altrimenti, gli Stati membri non mantengono o introducono nel loro diritto nazionale disposizioni divergenti da quelle stabilite dalla presente direttiva, incluse le disposizioni più o meno severe per garantire al consumatore un livello di tutela diverso.

Articolo 2

Campo d'applicazione

1. La presente direttiva si applica ai pacchetti turistici ad eccezione dell'articolo 17, e ai servizi turistici collegati, ad eccezione degli articoli da 4 a 14 e dell'articolo 18, che siano offerti in vendita o venduti da professionisti a viaggiatori.

2. Sono esclusi campo d'applicazione della presente direttiva:
- a) i pacchetti turistici e i servizi turistici collegati che si estendono su un periodo inferiore alle 24 ore, salvo che sia incluso un pernottamento;
 - a bis) i pacchetti turistici offerti o i servizi turistici collegati agevolati senza fini di lucro:
 - soltanto a un gruppo limitato di viaggiatori e
 - solo occasionalmente;
 - c) i pacchetti turistici e i servizi turistici collegati acquistati in base ad un accordo generale per l'organizzazione di viaggi di natura professionale tra un professionista e un'altra persona fisica o giuridica che agisce nell'ambito della propria attività commerciale, imprenditoriale, artigianale o professionale;
3. La presente direttiva non pregiudica le disposizioni del diritto contrattuale nazionale generale, quali le norme sulla validità, formazione o efficacia di un contratto, nella misura in cui gli aspetti relativi al diritto contrattuale generale non sono disciplinati dalla presente direttiva.

Articolo 3
Definizioni

Ai fini della presente direttiva s'intende per:

- 1) "servizio turistico":
 - a) il trasporto di passeggeri,
 - b) l'alloggio a fini non residenziali non facente intrinsecamente parte del trasporto di passeggeri,

- c) il noleggio di auto o di altri veicoli a motore ai sensi dell'articolo 3, punto 11, della direttiva 2007/46/CE¹⁵ oppure di motocicli che richiedono una patente di guida di categoria A a norma dell'articolo 4, paragrafo 3, lettera c) della direttiva 2006/126/CE¹⁶;
 - d) qualunque altro servizio turistico non facente intrinsecamente parte di un servizio turistico ai sensi delle lettere a), b) e c);
- 2) "pacchetto turistico", la combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, se
- a) tali servizi sono combinati da un unico professionista, anche su richiesta del viaggiatore o in base a una sua selezione, prima che sia concluso un unico contratto per tutti i servizi, oppure
 - b) indipendentemente dal fatto che siano conclusi contratti separati con singoli fornitori di servizi turistici, tali servizi sono:
 - i) acquistati presso un unico punto vendita e con almeno due diversi servizi turistici selezionati prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento,
 - ii) offerti, venduti o fatturati a un prezzo forfettario o globale,
 - iii) pubblicizzati o venduti sotto la denominazione "pacchetto turistico" o denominazione analoga,

¹⁵ GU ..."veicolo a motore", ogni veicolo azionato da un motore che si muova con mezzi propri, abbia almeno quattro ruote, completo, completato o incompleto, con una velocità massima di progetto superiore a 25 km/h.

¹⁶ GU ...

- iv) combinati dopo la conclusione di un contratto con cui il professionista autorizza il viaggiatore a scegliere tra una selezione di tipi diversi di servizi turistici,
- v) acquistati presso professionisti distinti attraverso processi collegati di prenotazione online ove il nome del viaggiatore, gli estremi del pagamento e l'indirizzo di posta elettronica sono trasmessi dal professionista con cui è concluso il primo contratto a uno o più altri professionisti e il contratto con quest'ultimo o questi ultimi professionisti è concluso non più di 24 ore dopo la conferma del primo servizio turistico.

Una combinazione di servizi turistici in cui sono combinati non più di uno dei tipi di servizi turistici di cui al punto 1, lettere a), b) o c), con uno o più dei servizi turistici di cui al punto 1, lettera d), non è un pacchetto turistico se questi ultimi servizi:

- non rappresentano una parte sostanziale del valore della combinazione, non sono pubblicizzati come e non rappresentano altrimenti un elemento essenziale della combinazione,

- oppure sono selezionati e acquistati solo dopo l'inizio dell'esecuzione di un servizio turistico ai sensi del punto 1, lettere a), b) o c);

- 3) "contratto di pacchetto turistico", il contratto relativo all'intero pacchetto turistico oppure, se il pacchetto turistico è fornito in base a contratti distinti, tutti i contratti riguardanti i servizi inclusi nel pacchetto turistico;
- 4) "inizio dell'esecuzione del contratto", l'inizio dell'esecuzione dei servizi turistici inclusi nel pacchetto turistico;

5) "servizio turistico collegato", almeno due tipi diversi di servizi turistici acquistati ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, che non costituiscono un pacchetto turistico ai sensi del punto 2, lettera b), e che comportano la conclusione di contratti distinti con i singoli fornitori di servizi turistici, se un professionista agevola:

- a) al momento di un'unica visita o un unico contatto con il punto vendita, la selezione distinta e il pagamento distinto di ogni servizio turistico da parte dei viaggiatori, oppure
- b) l'acquisto mirato di almeno un servizio turistico aggiuntivo presso un altro professionista [...] quando un contratto con quest'altro professionista è concluso non oltre 24 ore dopo la conferma del primo servizio turistico.

Qualora siano acquistati non più di uno dei tipi di servizi turistici di cui al punto 1, lettere a), b) o c) e uno o più dei servizi turistici di cui al punto 1, lettera d), essi non costituiscono un servizio turistico collegato se questi ultimi servizi, non rappresentano una parte sostanziale del valore combinato dei servizi, non rappresentano un elemento essenziale della combinazione né sono pubblicizzati in tal senso;

6) "viaggiatore", chiunque intende concludere un contratto o è autorizzato a viaggiare in base ad un contratto concluso nell'ambito di applicazione della presente direttiva;

- 7) "professionista", qualsiasi persona fisica o giuridica, indipendentemente dal fatto che si tratti di un soggetto pubblico o privato, che agisce, anche tramite qualsiasi altra persona che agisca in suo nome o per suo conto, nell'ambito della propria attività commerciale, imprenditoriale, artigianale o professionale in relazione ai contratti oggetto della presente direttiva, che agisca in qualità di organizzatore, venditore, professionista che agevola servizi turistici collegati o fornitore di servizi turistici;
- 8) "organizzatore", il professionista che combina pacchetti turistici e li vende o li offre in vendita ai sensi del punto 2 direttamente o tramite un altro professionista o unitamente a un altro professionista, oppure il professionista che trasmette i dati relativi al viaggiatore a un altro professionista conformemente al punto 2, lettera b), v);
- 9) "venditore", il professionista diverso dall'organizzatore che vende o offre in vendita pacchetti turistici combinati da un organizzatore;
- 9 bis) "stabilimento", lo stabilimento di cui all'articolo 4, punto 5 della direttiva 2006/123/CE¹⁷;
- 10) "supporto durevole", ogni strumento che permetta al viaggiatore o al professionista di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate;

¹⁷ GU ...

- 11) "circostanze eccezionali e inevitabili", una situazione fuori dal controllo della parte che invoca una tale situazione le cui conseguenze non sarebbero state evitate nemmeno prendendo tutte le ragionevoli misure;
- 12) "difetto di conformità", la mancata o inesatta esecuzione dei servizi turistici inclusi in un pacchetto turistico;
- 12 bis) "minore", persona di età inferiore ai 18 anni;
- 12 ter) "punto vendita", qualsiasi locale, mobile o immobile, adibito alla vendita al dettaglio o sito web di vendita al dettaglio o analogo strumento di vendita online, anche nel caso in cui siti web di vendita al dettaglio o strumenti di vendita online sono presentati al viaggiatore come un unico strumento, comprensivo di servizio telefonico;
- 12 quater) "rimpatrio", il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza o ad altro luogo concordato dalle parti.

Capo II

Obbligo d'informazione e contenuto del contratto di pacchetto turistico

Articolo 4

Informazioni precontrattuali

1. Gli Stati membri provvedono affinché, prima che il viaggiatore sia vincolato da un contratto di pacchetto turistico o da un'offerta corrispondente, l'organizzatore e, nel caso in cui il pacchetto turistico sia venduto tramite un venditore, anche quest'ultimo, forniscano al viaggiatore il pertinente modulo informativo standard di cui all'allegato I bis, parte A o B e le seguenti informazioni, se applicabili al pacchetto turistico:
 - a) le caratteristiche principali dei servizi turistici:
 - i) destinazione o destinazioni del viaggio, itinerario e periodi di soggiorno con relative date e, se è incluso l'alloggio, il numero di notti comprese;
 - ii) mezzi, caratteristiche e categorie di trasporto, luoghi, date e orari di partenza e ritorno, durata e località di sosta intermedia e coincidenze.

Nel caso in cui l'orario esatto non sia ancora stabilito, il professionista informa il viaggiatore dell'orario approssimativo di partenza e ritorno;

- iii) ubicazione, caratteristiche principali e, ove applicabile, la categoria turistica dell'alloggio ai sensi della regolamentazione del paese ospitante interessato;
- iv) i pasti forniti (meal plan);
- v) visite, escursioni o altri servizi inclusi nel prezzo totale pattuito del pacchetto turistico;
- v bis) qualora non risulti evidente dal contesto, il fatto che uno qualunque dei servizi turistici sarà prestato al viaggiatore in quanto membro di un gruppo e, in tal caso e ove possibile, le dimensioni approssimative del gruppo;
- vi) ove il beneficio che il viaggiatore trae da altri servizi turistici dipenda da un'efficace comunicazione orale, lingua in cui saranno prestati tali servizi e
- vii) se il viaggio o la vacanza sono in linea di massima idonei a persone a mobilità ridotta e, su richiesta del viaggiatore, informazioni precise sull'idoneità del viaggio o della vacanza alla luce delle esigenze del viaggiatore;

- b) la denominazione commerciale e l'indirizzo geografico dell'organizzatore e, ove applicabile, del venditore, i loro recapiti telefonici e, ove applicabile, indirizzi di posta elettronica;
- c) il prezzo totale del pacchetto turistico comprensivo di tasse e, ove applicabili, tutti i diritti, imposte e altri costi aggiuntivi oppure, ove questi non siano ragionevolmente calcolabili prima della conclusione del contratto, un'indicazione del tipo di costi aggiuntivi che il viaggiatore potrebbe dover ancora sostenere;
- d) le modalità di pagamento, compreso l'eventuale importo o percentuale del prezzo da versare a titolo di acconto e il calendario per il versamento del saldo, o le garanzie finanziarie che il viaggiatore è tenuto a pagare o fornire;
- e) il numero minimo di persone richiesto per effettuare il pacchetto turistico e il termine di cui all'articolo 10, paragrafo 3, lettera a), prima dell'inizio dell'esecuzione del contratto per l'eventuale risoluzione del contratto in caso di mancato raggiungimento del numero;
- f) le informazioni di carattere generale concernenti le condizioni in materia di passaporto e visti, compresi i tempi approssimativi per l'ottenimento dei visti, e le formalità sanitarie del paese di destinazione;

g bis) informazioni sulla facoltà per il viaggiatore di risolvere il contratto in qualunque momento prima dell'inizio dell'esecuzione del contratto contro pagamento di spese ragionevoli ai sensi dell'articolo 10, paragrafo 1, e, ove applicabili, le spese standard richieste dall'organizzatore;

f bis) informazioni sulla sottoscrizione facoltativa o obbligatoria di un'assicurazione che copra le spese di annullamento da parte del viaggiatore o le spese di assistenza, compreso il rimpatrio, in caso di infortunio, malattia o decesso;

Per i contratti conclusi per telefono, l'organizzatore fornisce al viaggiatore le informazioni standard di cui all'allegato I bis, parte A, e adempie agli obblighi di informazione di cui alle lettere da a) a f bis), del presente paragrafo.

- 1 bis. Con riferimento ai pacchetti turistici definiti all'articolo 3, paragrafo 2, lettera b), v), l'organizzatore e il professionista a cui sono trasmessi i dati garantiscono che ciascuno di essi fornisca, prima che il viaggiatore sia vincolato da un contratto o da un'offerta corrispondente, le informazioni elencate ai punti da a) a f bis) del paragrafo 1, nella misura in cui esse sono pertinenti per i rispettivi servizi turistici da essi offerti. Contemporaneamente, l'organizzatore fornisce anche le informazioni specificate all'allegato 1 bis, parte C.
2. Le informazioni di cui ai paragrafi 1 e 1 bis sono presentate in modo chiaro, comprensibile ed evidente. Nel caso in cui tali informazioni sono fornite per iscritto, esse devono essere leggibili.

Articolo 5

Carattere vincolante delle informazioni precontrattuali e conclusione del contratto di pacchetto turistico

1. Gli Stati membri provvedono affinché le informazioni fornite al viaggiatore ai sensi dell'articolo 4, paragrafo 1, lettere a), c), d), e) e g bis), formino parte integrante del contratto di pacchetto turistico e non possano essere modificate salvo accordo esplicito delle parti contraenti. Tutte le modifiche delle informazioni precontrattuali sono comunicate al viaggiatore in modo chiaro ed evidente prima della conclusione del contratto.
2. Il viaggiatore non è tenuto al pagamento delle imposte, dei diritti e altri costi aggiuntivi di cui all'articolo 4, paragrafo 1, lettera c), di cui non abbia avuto informazione prima della conclusione del contratto.

Articolo 6

Contenuto del contratto di pacchetto turistico e documenti da fornire prima dell'inizio dell'esecuzione

1. Gli Stati membri provvedono affinché i contratti di pacchetto turistico siano formulati in un linguaggio semplice e comprensibile e, ove abbiano forma scritta, leggibile. Al momento della conclusione del contratto o successivamente ad essa senza indebito ritardo, l'organizzatore o il venditore fornisce al viaggiatore una copia o una conferma del contratto su un supporto durevole. Il viaggiatore ha diritto di chiedere una copia cartacea qualora il contratto sia stato stipulato in presenza dell'organizzatore o del venditore. Per quanto riguarda i contratti negoziati fuori dei locali commerciali, il contratto è fornito al viaggiatore su carta o, se il viaggiatore acconsente, su un altro supporto durevole.

2. Il contratto o la sua conferma riportano l'intero contenuto dell'accordo che contiene tutte le informazioni di cui all'articolo 4, paragrafo 1, lettere da a) a g bis), nonché le seguenti informazioni:
- a) le richieste specifiche del viaggiatore accettate dall'organizzatore;
 - b) l'informazione che l'organizzatore:
 - i) è responsabile dell'esatta esecuzione di tutti i servizi turistici inclusi nel contratto ed
 - ii) è tenuto a prestare assistenza qualora il viaggiatore si trovi in difficoltà ai sensi dell'articolo 14;
 - b bis) il nome e i recapiti, compreso l'indirizzo geografico, dell'organismo che fornisce la protezione in caso d'insolvenza;
 - c) il nome, l'indirizzo, il numero di telefono, l'indirizzo di posta elettronica e, se applicabile, il numero di fax del rappresentante locale dell'organizzatore, un punto di contatto o un servizio di emergenza che permetta al viaggiatore di contattare rapidamente l'organizzatore e di comunicare efficacemente con lui per cercare di ottenere assistenza in caso di difficoltà o di rivolgere eventuali reclami relativi a difetti di conformità riscontrati durante l'esecuzione del contratto di pacchetto turistico;

- c bis) il fatto che il viaggiatore sia tenuto a comunicare eventuali difetti di conformità rilevati durante l'esecuzione del contratto di pacchetto turistico ai sensi dell'articolo 11, paragrafo 1 bis;
- f) nel caso di minori, non accompagnati da un genitore o altra persona autorizzata, che viaggiano in base a un contratto di pacchetto turistico che include l'alloggio, le informazioni che consentano di stabilire un contatto diretto con il minore o il responsabile locale del suo soggiorno;
- g) informazioni riguardo alle esistenti procedure interne di trattamento dei reclami e ai meccanismi di risoluzione alternativa delle controversie ("ADR") in conformità della direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio e, se applicabile, all'organismo ADR da cui il professionista è disciplinato e alla piattaforma di risoluzione delle controversie online in conformità del regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio;
- h) informazioni sul diritto del viaggiatore di cedere il contratto a un altro viaggiatore ai sensi dell'articolo 7.

2 bis. Con riferimento ai pacchetti turistici definiti all'articolo 3, paragrafo 2, lettera b), v), il professionista a cui i dati sono trasmessi informa l'organizzatore della conclusione del contratto che porterà alla creazione di un pacchetto turistico. Fornirà all'organizzatore le informazioni necessarie ad adempiere i suoi obblighi di organizzatore.

Non appena è informato del fatto che un pacchetto turistico è stato creato, l'organizzatore fornisce le informazioni di cui al paragrafo 2, lettere da a) ad h) al viaggiatore su un supporto durevole.

3. Le informazioni di cui ai paragrafi 2 e 2 bis sono presentate in modo chiaro, comprensibile ed evidente.
4. In tempo utile prima dell'inizio dell'esecuzione del contratto, l'organizzatore fornisce al viaggiatore le ricevute, i buoni o i biglietti necessari, le informazioni sull'orario della partenza previsto e, se applicabile, il termine ultimo per l'accettazione nonché gli orari previsti delle soste intermedie, delle coincidenze e dell'arrivo.

Articolo 6 bis

Onere della prova

L'onere della prova relativo all'adempimento degli obblighi di informazione di cui al presente capo incombe al professionista.

Capo III

Modifiche del contratto prima dell'inizio della sua esecuzione

Articolo 7

Cessione del contratto a un altro viaggiatore

1. Gli Stati membri provvedono affinché il viaggiatore, previo ragionevole preavviso dato all'organizzatore su un supporto durevole prima dell'inizio dell'esecuzione del contratto, possa cedere quest'ultimo a una persona che soddisfa tutte le condizioni ad esso applicabili. Un preavviso al più tardi sette giorni prima dell'inizio dell'esecuzione del contratto è in ogni caso ritenuto ragionevole.
2. Il cedente e il cessionario del contratto sono solidamente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo e degli eventuali diritti, imposte e altri costi aggiuntivi risultanti da detta cessione. L'organizzatore informa il cedente dei costi effettivi della cessione. Tali costi non sono irragionevoli e non eccedono le spese realmente sostenute dall'organizzatore in conseguenza della cessione del contratto.
- 2 bis. Spetterà all'organizzatore provare i diritti, le imposte e gli altri costi aggiuntivi risultanti dalla cessione del contratto.

Articolo 8

Revisione del prezzo

1. Gli Stati membri assicurano che, successivamente alla conclusione del contratto, i prezzi possano essere aumentati soltanto qualora il contratto riservi espressamente questa possibilità e precisi che il viaggiatore ha diritto ad una riduzione del prezzo a norma del paragrafo 4. In tal caso il contratto precisa come devono essere calcolate le revisioni del prezzo. Gli aumenti di prezzo sono possibili esclusivamente in conseguenza di modifiche riguardanti:
 - a) il prezzo dei servizi di trasporto di passeggeri in funzione del costo del carburante o di altre fonti di energia,
 - b) il livello di tasse o diritti sui servizi turistici inclusi imposti da terzi non direttamente coinvolti nell'esecuzione del contratto, comprese le tasse di soggiorno, le tasse di atterraggio, di sbarco e d'imbarco nei porti e aeroporti, oppure
 - c) i tassi di cambio pertinenti per il pacchetto turistico.
2. Se l'aumento di prezzo di cui al paragrafo 1 eccede l'8% del prezzo del pacchetto turistico, si applica l'articolo 9, paragrafi 2 e 4.
3. Un aumento di prezzo, indipendentemente dalla sua entità, è possibile solo se l'organizzatore lo comunica al viaggiatore in modo chiaro e comprensibile, unitamente alla giustificazione e al calcolo, su un supporto durevole almeno venti giorni prima dell'inizio dell'esecuzione del contratto.

4. Se il contratto prevede la possibilità di un aumento dei prezzi, il viaggiatore ha diritto a una riduzione del prezzo corrispondente a una diminuzione dei costi di cui al paragrafo 1, lettere a), b) e c), che ha luogo dopo la conclusione del contratto fino all'inizio dell'esecuzione del contratto.
5. In caso di diminuzione del prezzo, l'organizzatore ha diritto a detrarre le spese amministrative effettive dal rimborso dovuto al viaggiatore. Su richiesta del viaggiatore, l'organizzatore è tenuto a provare tali spese amministrative.

Articolo 9

Modifica di altre condizioni contrattuali

1. Gli Stati membri assicurano che, prima dell'inizio dell'esecuzione del contratto, l'organizzatore non possa unilateralmente modificare le condizioni contrattuali diverse dal prezzo in conformità dell'articolo 8, salvo che:
 - a) l'organizzatore si sia riservato tale diritto nel contratto;
 - b) la modifica sia di scarsa importanza e
 - c) l'organizzatore dia notizia della modifica al viaggiatore in modo chiaro, comprensibile ed evidente su un supporto durevole.

2. Qualora, prima dell'inizio dell'esecuzione del contratto, l'organizzatore sia costretto a modificare in modo significativo una o più caratteristiche principali dei servizi turistici di cui all'articolo 4, paragrafo 1, lettera a), o le richieste specifiche di cui all'articolo 6, paragrafo 2, lettera a), oppure ad aumentare il prezzo del pacchetto turistico di oltre l'8% ai sensi dell'articolo 8, paragrafo 2, il viaggiatore, entro un termine ragionevole specificato dall'organizzatore, può:

- a) accettare la modifica proposta, oppure
- b) risolvere il contratto senza spese di risoluzione.

Se il viaggiatore risolve il contratto, può accettare un pacchetto turistico sostitutivo, ove applicabile, di qualità equivalente o superiore, laddove quest'ultimo sia offerto dall'organizzatore.

2 bis. L'organizzatore informa senza indebito ritardo il viaggiatore in modo chiaro, comprensibile ed evidente su un supporto durevole:

- a) delle modifiche proposte di cui al paragrafo 2 e, se del caso, a norma del paragrafo 3, della loro incidenza sul prezzo del pacchetto turistico e
- b) di un termine ragionevole entro il quale il viaggiatore è tenuto a informare l'organizzatore della sua decisione a norma del paragrafo 2 e,
- c) delle conseguenze della mancata risposta del viaggiatore entro tale termine, conformemente alla normativa nazionale applicabile, e
- d) ove applicabile, del pacchetto turistico sostitutivo offerto e del relativo prezzo.

3. Qualora le modifiche del contratto o del pacchetto turistico sostitutivo di cui al paragrafo 2 comportino un pacchetto turistico di qualità o costo inferiore, il viaggiatore ha diritto a un'adeguata riduzione del prezzo.
4. In caso di risoluzione del contratto ai sensi del paragrafo 2, lettera b), e qualora il viaggiatore non accetti un pacchetto turistico sostitutivo, l'organizzatore rimborsa senza indebito ritardo e in ogni caso entro 14 giorni dalla risoluzione del contratto tutte le somme ricevute dal viaggiatore. L'articolo 12, paragrafi 2, 3, 4, 5 e 6, si applica di conseguenza.

Articolo 10

Risoluzione del contratto e diritto di recesso prima dell'inizio dell'esecuzione

1. Gli Stati membri assicurano che il viaggiatore possa risolvere il contratto prima dell'inizio della sua esecuzione. In caso di risoluzione del contratto da parte del viaggiatore ai sensi del presente paragrafo, il viaggiatore può essere tenuto a pagare all'organizzatore spese di risoluzione adeguate e giustificabili. Il contratto può specificare spese di risoluzione standard ragionevoli, calcolate in base al momento della risoluzione prima dell'inizio dell'esecuzione del contratto e ai risparmi e agli introiti previsti che derivano dalla rivendita dei servizi turistici. In assenza di spese di risoluzione standard, l'importo delle spese di risoluzione corrisponde al prezzo del pacchetto turistico diminuito dei risparmi e degli introiti che derivano dalla rivendita dei servizi turistici. Su richiesta del viaggiatore l'organizzatore fornisce una motivazione dell'importo delle spese di risoluzione.

2. Una volta stipulato il contratto turistico, il viaggiatore ha diritto di risolvere il contratto prima dell'inizio della sua esecuzione senza corrispondere spese di risoluzione in caso di circostanze eccezionali e inevitabili verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze e che hanno un'incidenza sostanziale sul pacchetto turistico o sul trasporto di passeggeri verso la destinazione. In caso di risoluzione ai sensi del presente paragrafo il viaggiatore ha diritto al rimborso integrale dei pagamenti effettuati, ma non ha diritto a un indennizzo supplementare.
3. L'organizzatore può risolvere il contratto e offrire al viaggiatore il rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto turistico, ma non è tenuto a versare un indennizzo supplementare se:
 - a) il numero di persone registrate per il pacchetto turistico è inferiore al minimo previsto dal contratto e l'organizzatore comunica la risoluzione al viaggiatore entro il termine fissato dal contratto ma non più tardi:

- i) di 20 giorni prima dell'inizio dell'esecuzione del contratto in caso di viaggi che durano più di sei giorni,
- ii) di sette giorni prima dell'inizio dell'esecuzione del contratto in caso di viaggi che durano tra due e sei giorni,
- iii) di 48 ore prima dell'inizio dell'esecuzione del contratto in caso di viaggi che durano un giorno;

oppure

- b) l'organizzatore non è in grado di eseguire il contratto a causa di circostanze eccezionali e inevitabili e comunica la risoluzione al viaggiatore senza indebito ritardo prima dell'inizio dell'esecuzione.

- 4. L'organizzatore procede a tutti i rimborsi prescritti a norma dei paragrafi 2 e 3 oppure rimborsa conformemente al paragrafo 1 qualunque somma pagata dal viaggiatore per il pacchetto turistico dopo aver detratto le spese di risoluzione adeguate. Tali rimborsi sono effettuati al viaggiatore senza indebito ritardo e in ogni caso entro 14 giorni.
- 5. Per quanto riguarda i contratti negoziati fuori dei locali commerciali, gli Stati membri possono prevedere nella legislazione nazionale che il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto entro un periodo di 14 giorni senza fornire alcuna motivazione.

Capo IV Esecuzione del contratto di pacchetto turistico

Articolo 11

Responsabilità dell'esecuzione del contratto di pacchetto turistico

1. Gli Stati membri provvedono affinché sia ritenuto responsabile dell'esecuzione dei servizi turistici previsti dal contratto l'organizzatore, indipendentemente dal fatto che detti servizi debbano essere prestati dall'organizzatore o da altri fornitori.

Gli Stati membri possono mantenere o introdurre nel diritto nazionale disposizioni in base alle quali il venditore è altresì ritenuto responsabile dell'esecuzione del contratto di pacchetto turistico. In tal caso tutte le disposizioni applicabili all'organizzatore ai sensi dell'articolo 6 e dei capi III, IV e V si applicano anche al venditore.

- 1 bis. Il viaggiatore informa l'organizzatore senza indebito ritardo, tenuto conto delle circostanze del caso, di eventuali difetti di conformità rilevati durante l'esecuzione di un servizio turistico previsto dal contratto.

2. Ove uno dei servizi turistici non sia eseguito secondo quanto pattuito nel contratto, l'organizzatore pone rimedio al difetto di conformità, a meno che ciò:
- a) risulti impossibile, oppure
 - b) implichi costi sproporzionati, tenendo conto dell'entità del difetto di conformità e del valore dei servizi turistici interessati dal difetto.

Se l'organizzatore, conformemente al primo comma, lettera a) o b), non pone rimedio al difetto di conformità, si applica l'articolo 12.

- 2 bis. Fatte salve le eccezioni di cui al paragrafo 2, se l'organizzatore non pone rimedio al difetto di conformità entro un periodo di tempo ragionevole fissato dal viaggiatore, questi può ovviare personalmente al difetto e chiedere il rimborso delle spese necessarie. Se l'organizzatore rifiuta di porre rimedio al difetto di conformità o se è necessario ovviarvi immediatamente non occorre che il viaggiatore specifichi un termine.

3. Qualora una parte sostanziale dei servizi non possa essere fornita secondo quanto pattuito nel contratto, l'organizzatore offre, senza supplemento di prezzo a carico del viaggiatore, soluzioni alternative adeguate di qualità, ove possibile, equivalente o superiore rispetto a quelle specificate nel contratto, affinché l'esecuzione del contratto di pacchetto turistico possa continuare, anche quando il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza non è svolto come concordato.

Qualora le soluzioni alternative proposte comportino un pacchetto turistico di qualità inferiore rispetto a quella specificata nel contratto, l'organizzatore concede al viaggiatore un'adeguata riduzione del prezzo.

Il viaggiatore può respingere le soluzioni alternative proposte solo se non sono comparabili a quanto convenuto nel contratto o se la riduzione del prezzo offerta è inadeguata.

4. Qualora un difetto di conformità incida in misura significativa sull'esecuzione del contratto di pacchetto turistico e l'organizzatore non vi abbia posto rimedio entro un termine ragionevole stabilito dal viaggiatore, il viaggiatore può risolvere il contratto a titolo gratuito e, se del caso, chiedere una riduzione del prezzo e il risarcimento dei danni in conformità dell'articolo 12.

Se è impossibile predisporre soluzioni alternative o il viaggiatore respinge le soluzioni alternative proposte conformemente al paragrafo 3, al viaggiatore vengono riconosciuti, se del caso, una riduzione del prezzo e il risarcimento dei danni in conformità dell'articolo 12, anche senza risoluzione del contratto.

Se il pacchetto turistico comprende il trasporto dei passeggeri, in entrambi i casi l'organizzatore provvede inoltre al rimpatrio del viaggiatore con un trasporto equivalente senza indebito ritardo e senza costi aggiuntivi.

5. Laddove sia impossibile assicurare il rientro del viaggiatore come pattuito nel contratto a causa di circostanze eccezionali e inevitabili, l'organizzatore sostiene i costi dell'alloggio necessario, ove possibile di categoria equivalente, per un periodo non superiore a tre notti per viaggiatore. Laddove nella normativa dell'Unione relativa ai diritti dei passeggeri applicabile ai pertinenti mezzi di trasporto siano previsti tempi più lunghi per il ritorno del viaggiatore, si applicano tali periodi.
6. La limitazione dei costi di cui al paragrafo 5 del presente articolo non si applica alle persone a mobilità ridotta, definite dall'articolo 2, lettera a), del regolamento (CE) n. 1107/2006, né ai loro accompagnatori, alle donne in stato di gravidanza, ai minori non accompagnati e alle persone bisognose di assistenza medica specifica, purché l'organizzatore abbia ricevuto comunicazione delle loro particolari esigenze almeno 48 ore prima dell'inizio dell'esecuzione del contratto. L'organizzatore non può invocare circostanze eccezionali e inevitabili per limitare la responsabilità di cui al paragrafo 5 del presente articolo qualora il pertinente fornitore del servizio di trasporto non possa far valere le stesse circostanze ai sensi delle norme dell'Unione applicabili.

Articolo 12

Riduzione del prezzo, risarcimento dei danni

1. Gli Stati membri provvedono affinché il viaggiatore abbia diritto a un'adeguata riduzione del prezzo, a meno che l'organizzatore dimostri che il difetto di conformità è imputabile al viaggiatore.

2. Il viaggiatore ha diritto di ricevere dall'organizzatore il risarcimento adeguato per qualunque danno che possa aver subito in conseguenza di un difetto di conformità. Il risarcimento è effettuato senza indebito ritardo.
3. Al viaggiatore non è riconosciuto il risarcimento dei danni se l'organizzatore dimostra che il difetto di conformità:
 - a) è imputabile al viaggiatore,
 - b) è imputabile a un terzo estraneo alla fornitura dei servizi previsti dal contratto e presenta un carattere imprevedibile o insormontabile, oppure
 - c) è dovuto a circostanze eccezionali e inevitabili.
4. Nella misura in cui convenzioni internazionali che vincolano l'Unione limitano la portata dell'indennizzo o le condizioni a cui è dovuto dal fornitore che presta un servizio incluso in un pacchetto turistico, all'organizzatore si applicano le stesse limitazioni. Nella misura in cui convenzioni internazionali che non vincolano l'Unione limitano l'indennizzo dovuto dal fornitore di servizi, gli Stati membri hanno la facoltà di limitare di conseguenza l'indennizzo dovuto dall'organizzatore. In altri casi, il contratto può prevedere la limitazione dell'indennizzo dovuto dall'organizzatore, purché tale limitazione non si applichi ai danni alla persona o a quelli causati intenzionalmente o per colpa, e non sia inferiore al triplo del prezzo totale del pacchetto turistico.
5. Qualunque diritto al risarcimento o alla riduzione del prezzo ai sensi della presente direttiva non pregiudica i diritti dei viaggiatori previsti dai regolamenti (CE) n. 261/2004, (CE) n. 1371/2007, (CE) n. 392/2009, (UE) n. 1177/2010, (UE) n. 181/2011 e dalle convenzioni internazionali. Il viaggiatore ha diritto di presentare denuncia a norma della presente direttiva e dei citati atti giuridici. Il risarcimento o la riduzione del prezzo concessi ai sensi della presente direttiva e il risarcimento o la riduzione del prezzo concessi ai sensi di altri atti giuridici sono detratti gli uni dagli altri per evitare un risarcimento eccessivo.

6. Il periodo di prescrizione per presentare denuncia ai sensi del presente articolo non può essere inferiore a due anni.

Articolo 13

Possibilità di contattare l'organizzatore tramite il venditore

Fatto salvo l'articolo 11, paragrafo 1, secondo comma gli Stati membri assicurano che il viaggiatore possa indirizzare messaggi, richieste o reclami relativi all'esecuzione del contratto di pacchetto turistico direttamente al venditore tramite il quale l'ha acquistato. Il venditore inoltra senza indebito ritardo detti messaggi, richieste o reclami all'organizzatore. Ai fini del rispetto dei termini o dei periodi di prescrizione, la data in cui il venditore riceve le comunicazioni è considerata data di ricevimento anche per l'organizzatore.

Articolo 14

Obbligo di prestare assistenza

Gli Stati membri assicurano che l'organizzatore presti adeguata assistenza senza indebito ritardo al viaggiatore che si trovi in difficoltà anche nelle circostanze di cui all'articolo 11, paragrafo 5, in particolare:

- a) fornendo le opportune informazioni riguardo ai servizi sanitari, alle autorità locali e all'assistenza consolare, e
- b) assistendo il viaggiatore nell'effettuare comunicazioni a distanza e aiutandolo a trovare servizi turistici alternativi.

L'organizzatore può pretendere il pagamento di un costo ragionevole per tale assistenza qualora la situazione sia causata dal viaggiatore per colpa o intenzionalmente. Il predetto costo non supera in alcun caso le spese effettivamente sostenute dall'organizzatore.

Capo V

Protezione in caso d'insolvenza

Articolo 15

Efficacia e portata della protezione in caso d'insolvenza

1. Gli Stati membri provvedono affinché gli organizzatori di pacchetti turistici stabiliti sul loro territorio forniscano una garanzia per il rimborso di tutte le somme pagate dai viaggiatori nella misura in cui i servizi pertinenti non sono eseguiti a causa del loro stato di insolvenza. Se è incluso il trasporto di passeggeri, gli organizzatori forniscono una garanzia anche per il rimpatrio dei viaggiatori. Può essere offerta la continuazione del viaggio.

Gli organizzatori non stabiliti in uno Stato membro che vendono o offrono in vendita pacchetti turistici in uno Stato membro o che, con qualsiasi mezzo, dirigono tali attività verso uno Stato membro sono obbligati a fornire una garanzia ai sensi della legislazione di tale Stato membro.

2. La garanzia è effettiva e copre costi ragionevolmente prevedibili. Essa copre gli importi dei pagamenti effettuati a nome dei viaggiatori in relazione a pacchetti turistici, tenendo conto della durata del periodo compreso tra gli acconti e il saldo finale e del completamento dei pacchetti turistici, nonché del costo stimato per i rimpatri in caso di insolvenza dell'organizzatore.
- 2 bis. I viaggiatori beneficiano della protezione in caso d'insolvenza dell'organizzatore indipendentemente dal loro luogo di residenza, dal luogo di partenza o dal luogo di vendita del pacchetto turistico e indipendentemente dallo Stato membro in cui è stabilito l'operatore o l'organismo che fornisce la protezione.

2 ter. Qualora l'esecuzione del contratto di pacchetto turistico sia compromessa dall'insolvenza dell'organizzatore, la garanzia è disponibile gratuitamente per assicurare i rimpatri e, se necessario, il finanziamento dell'alloggio prima del rimpatrio.

2 quater. Per i servizi turistici che non sono stati effettuati, i rimborsi sono concessi senza indebito ritardo previa richiesta del viaggiatore.

Articolo 16

Riconoscimento reciproco della protezione in caso d'insolvenza e cooperazione amministrativa

1. Gli Stati membri riconoscono conforme alle loro norme nazionali di recepimento dell'articolo 15 qualunque protezione in caso d'insolvenza che un organizzatore fornisca in conformità delle norme dello Stato membro in cui è stabilito che recepiscono l'articolo 15.
2. Gli Stati membri designano punti di contatto centrali per agevolare la cooperazione amministrativa e il controllo degli organizzatori operanti in Stati membri diversi. Essi comunicano i recapiti di tali punti di contatto a tutti gli altri Stati membri e alla Commissione.
3. I punti di contatto centrali mettono a disposizione dei loro omologhi tutte le informazioni necessarie riguardo ai rispettivi obblighi nazionali in materia di protezione in caso d'insolvenza e all'identità dell'organismo o degli organismi che forniscono tale protezione per specifici organizzatori stabiliti sul loro territorio. Essi si autorizzano reciprocamente l'accesso a qualunque registro disponibile in cui sono elencati gli organizzatori che si conformano all'obbligo di protezione in caso d'insolvenza. Tali registri sono accessibili al pubblico, anche online.

4. Lo Stato membro che nutra dubbi sulle misure di protezione in caso d'insolvenza di un organizzatore chiede chiarimenti allo Stato membro di stabilimento dell'organizzatore. Gli Stati membri rispondono alle richieste di altri Stati membri il più rapidamente possibile in considerazione dell'urgenza e della complessità della questione. In ogni caso una prima risposta è fornita entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta.

Capo VI

Servizi turistici collegati

Articolo 17

Obblighi di protezione in caso d'insolvenza e d'informazione in relazione ai servizi turistici collegati

0. Gli Stati membri provvedono affinché i professionisti che agevolano servizi turistici collegati, ai sensi dell'articolo 3, punto 5, forniscano una garanzia per il rimborso di tutte le somme corrisposte dai viaggiatori nella misura in cui un servizio turistico che fa parte di un servizio turistico collegato non sia effettuato a causa dello stato di insolvenza dei professionisti. Se tali professionisti sono il soggetto responsabile del trasporto dei passeggeri, la garanzia copre anche il rimpatrio del viaggiatore. L'articolo 15, paragrafo 1, secondo comma, e paragrafi da 2 a 2 quater e l'articolo 16 si applicano di conseguenza.
1. Prima che il viaggiatore sia vincolato da un contratto che porti alla creazione di un servizio turistico collegato o di una corrispondente offerta, il professionista che agevola servizi turistici collegati, anche nei casi in cui egli non sia stabilito in uno Stato membro ma, con qualsiasi mezzo, diriga tali attività verso uno Stato membro, dichiara in modo chiaro ed evidente:
 - a) che il viaggiatore non potrà invocare nessuno dei diritti che la presente direttiva conferisce esclusivamente ai viaggiatori che fruiscono di un pacchetto turistico e che ciascun fornitore di servizi sarà il solo responsabile dell'esatta esecuzione contrattuale del proprio servizio e

- b) che il viaggiatore potrà invocare la protezione in caso d'insolvenza in conformità del paragrafo 0.

Al fine di conformarsi al presente paragrafo, il professionista si avvale del pertinente modulo informativo standard di cui all'allegato I ter oppure, qualora lo specifico tipo di servizi turistici collegati non sia contemplato da nessuno dei moduli, fornisce le informazioni ivi contenute.

2. Qualora il professionista che agevola servizi turistici collegati non abbia rispettato gli obblighi di cui ai paragrafi 0 e 1 del presente articolo, si applicano i diritti e gli obblighi previsti dagli articoli 7 e 10 e dal capo IV, in relazione ai servizi turistici inclusi nel servizio turistico collegato.
3. Se un servizio turistico collegato è il risultato della stipula di un contratto tra un viaggiatore e un professionista che non agevola il servizio turistico collegato, detto professionista informa il professionista che agevola il servizio turistico collegato della stipula del pertinente contratto.

Capo VII

Disposizioni generali

Articolo 18

Obblighi specifici del venditore quando l'organizzatore è stabilito fuori dal SEE

Fatto salvo l'articolo 11, paragrafo 1, secondo comma, qualora l'organizzatore sia stabilito al di fuori del SEE, il venditore stabilito in uno Stato membro è soggetto agli obblighi previsti per gli organizzatori ai capi IV e V, salvo qualora il venditore fornisca la prova che l'organizzatore si conforma alle norme ivi contenute.

Articolo 19

Responsabilità in caso di errore di prenotazione

Gli Stati membri provvedono affinché un professionista sia ritenuto responsabile degli errori dovuti a difetti tecnici nel sistema di prenotazione che gli siano imputabili e, qualora il professionista abbia accettato di organizzare la prenotazione di un pacchetto turistico o di servizi turistici che rientrano in servizi turistici collegati, degli errori commessi durante il processo di prenotazione.

Un professionista non è ritenuto responsabile degli errori di prenotazione imputabili al viaggiatore o dovuti a circostanze eccezionali e inevitabili.

Articolo 20

Diritto ad azioni di regresso

Qualora l'organizzatore o il venditore a norma dell'articolo 11, paragrafo 1, secondo comma, o dell'articolo 18, versi un indennizzo, conceda una riduzione di prezzo od ottemperi ad altri suoi obblighi ai sensi della presente direttiva, gli Stati membri garantiscono all'organizzatore o venditore il diritto di regresso nei confronti di terzi che abbiano contribuito all'evento da cui sono derivati l'indennizzo, la riduzione del prezzo o gli altri obblighi in questione.

Articolo 21

Carattere imperativo della direttiva

1. La dichiarazione che un organizzatore di un pacchetto turistico o un professionista che agevola un servizio turistico collegato agisce esclusivamente in qualità di fornitore di un servizio turistico, d'intermediario o a qualunque altro titolo, o che un pacchetto turistico o un servizio turistico collegato ai sensi della presente direttiva non costituisce un pacchetto turistico o un servizio turistico collegato non esonera i professionisti dagli obblighi imposti loro dalla presente direttiva.
2. I viaggiatori non possono rinunciare ai diritti conferiti loro dalle norme nazionali che recepiscono la presente direttiva.
3. Eventuali clausole contrattuali o dichiarazioni del viaggiatore che escludano o limitino, direttamente o indirettamente, i diritti derivanti dalla presente direttiva o il cui scopo sia eludere l'applicazione della presente direttiva non vincolano il viaggiatore.

Articolo 22

Applicazione

Gli Stati membri garantiscono che esistano mezzi adeguati ed efficaci per assicurare il rispetto delle disposizioni della presente direttiva.

Articolo 23

Sanzioni

Gli Stati membri determinano le disposizioni relative alle sanzioni applicabili alle violazioni di norme nazionali adottate conformemente alla presente direttiva e adottano tutte le misure necessarie per assicurarne l'attuazione. Le sanzioni previste devono essere effettive, proporzionate e dissuasive.

Articolo 24

Presentazione di relazioni da parte della Commissione e riesame

Entro [3 anni dalla sua entrata in vigore] la Commissione presenta al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sulle disposizioni della presente direttiva che si applicano a prenotazioni online effettuate in diversi punti vendita e alla qualifica di tali prenotazioni quali pacchetti turistici, servizi turistici collegati o servizi turistici autonomi, in particolare sull'articolo 3, paragrafo 2, lettera b), punto v) e sull'eventuale opportunità di adattare o ampliare tale definizione.

Entro [5 anni dalla sua entrata in vigore] la Commissione presenta al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione generale sull'applicazione della presente direttiva.

Se del caso, entrambe le relazioni saranno corredate di proposte legislative.

Articolo 25

Modifica del regolamento (CE) n. 2006/2004 e della direttiva 2011/83/UE

1. Il punto 5 dell'allegato del regolamento (CE) n. 2006/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio¹⁸ è sostituito dal testo seguente:

"5. Direttiva .../.../UE del Parlamento europeo e del Consiglio¹⁹

2. L'articolo 3, paragrafo 3, lettera g), della direttiva 2011/83/UE è sostituito dal seguente:

"g) di pacchetto turistico definiti all'articolo 3, punto 2, della direttiva .../.../UE del Parlamento europeo e del Consiglio.

L'articolo 6, paragrafo 7, l'articolo 8, paragrafi 2 e 6, l'articolo 19, l'articolo 21 e l'articolo 22 della presente direttiva si applicano mutatis mutandis ai pacchetti turistici definiti all'articolo 3, punto 2, della direttiva .../.../UE in relazione ai viaggiatori ai sensi dell'articolo 3, punto 6.

¹⁸ Regolamento (CE) n. 2006/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 ottobre 2004, sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori ("Regolamento sulla cooperazione per la tutela dei consumatori") (GU L 364 del 9.12.2004, pag. 1).

¹⁹ Direttiva .../.../UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del ..., relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2011/83/UE e che abroga la direttiva 90/314/CEE del Consiglio (GU L ...).

Capo VIII

Disposizioni finali

Articolo 26

Abrogazioni

La direttiva 90/314/CEE è abrogata con effetto dal [30 mesi dopo l'entrata in vigore della presente direttiva].

I riferimenti alla direttiva abrogata si intendono fatti alla presente direttiva e vanno letti secondo la tavola di concordanza di cui all'allegato I della presente direttiva.

Articolo 27

Recepimento

1. Gli Stati membri adottano e pubblicano, entro 24 mesi dall'entrata in vigore della presente direttiva, le disposizioni legislative, regolamentari e amministrative necessarie per conformarsi alla presente direttiva. Essi comunicano immediatamente alla Commissione il testo di tali misure.
2. Essi applicano tali disposizioni trascorsi 30 mesi dall'entrata in vigore della presente direttiva.
3. Quando gli Stati membri adottano tali misure, queste contengono un riferimento alla presente direttiva o sono corredate di un siffatto riferimento all'atto della pubblicazione ufficiale. Le modalità di tale riferimento sono stabilite dagli Stati membri.

4. Gli Stati membri comunicano alla Commissione il testo delle disposizioni essenziali di diritto nazionale adottate nella materia disciplinata dalla presente direttiva.

Articolo 28

Entrata in vigore

La presente direttiva entra in vigore il [ventesimo giorno successivo alla pubblicazione nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*].

Articolo 29

Destinatari

Gli Stati membri sono destinatari della presente direttiva.

Fatto a ,

Per il Parlamento europeo

Per il Consiglio

Il Presidente

Il Presidente

ALLEGATI

ALLEGATO I^{20*}

Numerazione degli articoli nella direttiva 90/314/CEE del Consiglio, del 13 giugno 1990, concernente i viaggi, le vacanze e i circuiti "tutto compreso"	Numerazione degli articoli nella presente direttiva
Articolo 1	Articolo 1 (modificato)
Articolo 2, paragrafo 1	Articolo 3, punto 2 (modificato) e articolo 2, paragrafo 2, lettera a)
Articolo 2, paragrafo 2	Articolo 3, punto 8 (modificato)
Articolo 2, paragrafo 3	Articolo 3, punto 9 (modificato)
Articolo 2, paragrafo 4	Articolo 3, punto 6 (modificato)
Articolo 2, paragrafo 5	Articolo 3, punto 3 (modificato)
Articolo 3, paragrafo 1	Soppresso
Articolo 3, paragrafo 2	Soppresso, benché in gran parte incorporato negli articoli 4 e 5 (modificati)
Articolo 4, paragrafo 1	Articolo 4, paragrafo 1 (modificato), articolo 6, paragrafo 2 (modificato) e articolo 6, paragrafo 4 (modificato)

²⁰ Il presente elenco ha carattere meramente informativo. Il fatto che un articolo figuri nell'elenco della presente direttiva in corrispondenza a un articolo della direttiva 90/314/CEE significa che quanto meno alcuni elementi del primo sono riscontrabili nel secondo, ma non che la formulazione delle disposizioni in questione sia la stessa.

* [Tabella da adattare in sede di messa a punto giuridico-linguistica]

Articolo 4, paragrafo 1, lettera b), punto iv)	Soppresso
Articolo 4, paragrafo 2, lettera a)	Articolo 6, paragrafo 2 (modificato)
Articolo 4, paragrafo 2, lettera b)	Articolo 5, paragrafo 3 (modificato) e articolo 6, paragrafi 1 e 3 (modificati)
Articolo 4, paragrafo 2, lettera c)	Soppresso
Articolo 4, paragrafo 3	Articolo 7 (modificato)
Articolo 4, paragrafo 4	Articolo 8 (modificato)
Articolo 4, paragrafo 5	Articolo 9, paragrafo 2 (modificato)
Articolo 4, paragrafo 6	Articolo 9, paragrafo 3 (modificato) e articolo 10, paragrafi 3 e 4 (modificati)
Articolo 4, paragrafo 7	Articolo 11, paragrafi 3, 4 e 7 (modificati)
Articolo 5, paragrafo 1	Articolo 11, paragrafo 1 (modificato)
Articolo 5, paragrafo 2	Articolo 12, paragrafi 2, 3 e 4 (modificati) e articolo 14 (modificato)
Articolo 5, paragrafo 3	Articolo 21, paragrafo 3 (modificato)
Articolo 5, paragrafo 4	Articolo 6, paragrafo 2, lettera c) (modificato) e articolo 12, paragrafo 3, lettera b) (modificato)
Articolo 6	Articolo 11, paragrafo 2 (modificato)
Articolo 7	Articolo 15 (modificato) e articolo 16 (modificato)
Articolo 8	Soppresso
Articolo 9, paragrafo 1	Articolo 27, paragrafi 1, 2 e 3 (modificati)
Articolo 9, paragrafo 2	Articolo 27, paragrafo 4 (modificato)
Articolo 10	Articolo 29

A. Informazioni da fornire qualora un contratto di pacchetto turistico debba essere concluso mediante comunicazione a distanza

La combinazione di servizi turistici che vi viene proposta è un pacchetto turistico ai sensi della direttiva UE relativa ai pacchetti turistici.

Pertanto, beneficerete di tutti i diritti dell'UE previsti per i viaggiatori che fruiscono di un pacchetto turistico. La/Le società XY sarà/saranno pienamente responsabile/responsabili del corretto svolgimento del viaggio o della vacanza nel suo insieme.

Inoltre, come previsto dalla legge, la/le società XY dispone/dispongono di una protezione per rimborsare i viaggiatori e garantire il rimpatrio nel caso in cui diventi/diventino insolventi.

Per maggiori informazioni

Seguendo il link il viaggiatore riceverà queste informazioni:

Diritti fondamentali ai sensi della direttiva UE relativa ai pacchetti turistici

- I viaggiatori ricevono tutte le informazioni essenziali sulla vacanza prima della firma del contratto.
- Vi è sempre almeno un soggetto responsabile della corretta esecuzione di tutti i servizi inclusi nel contratto.
- Ai viaggiatori viene comunicato un numero di emergenza o un punto di contatto attraverso cui raggiungere l'organizzatore o l'agenzia di viaggi.
- I viaggiatori possono trasferire il pacchetto turistico ad un'altra persona, previo ragionevole preavviso ed eventualmente dietro pagamento di un diritto.
- Il prezzo del viaggio può essere modificato solo per ragioni specifiche, se espressamente previste nel contratto, e in ogni caso non oltre 20 giorni dall'inizio dell'esecuzione del contratto. Se l'aumento è superiore all'8% il viaggiatore può risolvere il contratto. Se l'organizzatore si riserva il diritto di aumentare il prezzo, il viaggiatore ha diritto a una riduzione di prezzo alle medesime condizioni.
- I viaggiatori possono risolvere il contratto gratuitamente e ottenere il rimborso integrale dei pagamenti se uno qualsiasi degli elementi essenziali del pacchetto turistico, diverso dal prezzo, è cambiato in modo sostanziale. Se, prima dell'inizio dell'esecuzione del contratto, il professionista responsabile della vacanza annulla il pacchetto turistico, i viaggiatori hanno la facoltà di ottenere il rimborso e, se del caso, un indennizzo.

- I viaggiatori possono risolvere il contratto gratuitamente prima dell'inizio dell'esecuzione del contratto in circostanze eccezionali, ad esempio se sussistono seri problemi di sicurezza nel luogo di destinazione che possono pregiudicare la vacanza.
- Inoltre, i viaggiatori possono sempre risolvere il contratto dietro pagamento di adeguate spese di risoluzione.
- Se, dopo l'inizio dell'esecuzione del contratto, elementi sostanziali del pacchetto turistico non possono essere forniti secondo quanto pattuito, dovranno essere predisposte soluzioni alternative, senza supplemento di prezzo.
- L'organizzatore è tenuto a prestare assistenza qualora il viaggiatore si trovi in difficoltà.
- Il viaggiatore ha diritto a una riduzione di prezzo e/o all'indennizzo in caso di mancata esecuzione (di parti) del contratto da parte dell'organizzatore.
- Se l'organizzatore o, in alcuni Stati membri, il venditore diventa insolvente, i pagamenti saranno rimborsati. Se l'organizzatore o, se del caso, il venditore diventa insolvente dopo l'inizio dell'esecuzione del contratto e se nel viaggio o nella vacanza è incluso il trasporto, il rimpatrio dei viaggiatori è garantito. XY ha sottoscritto una protezione in caso d'insolvenza con YZ [estremi dell'organismo di assicurazione/autorità che fornisce tale protezione]. I viaggiatori possono contattare tale organismo/autorità qualora i servizi siano negati causa insolvenza di XY.

Direttiva 2015/XX/UE, recepita nella pertinente legislazione nazionale [LINK]

B. Scheda informativa da fornire qualora un contratto di pacchetto turistico debba essere concluso in presenza di un professionista

La combinazione di servizi turistici che vi viene proposta è un pacchetto turistico ai sensi della direttiva UE relativa ai pacchetti turistici.

Pertanto, beneficerete di tutti i diritti dell'UE previsti per i viaggiatori che fruiscono di un pacchetto turistico. La/Le società XY sarà/saranno pienamente responsabile/responsabili del corretto svolgimento del viaggio o della vacanza nel suo insieme.

Inoltre, come previsto dalla legge, la/le società XY dispone/dispongono di una protezione per rimborsare i viaggiatori e garantire il rimpatrio nel caso in cui diventi/diventino insolventi.

Diritti fondamentali ai sensi della direttiva UE relativa ai pacchetti turistici

- I viaggiatori ricevono tutte le informazioni essenziali sulla vacanza prima della firma del contratto.
- Vi è sempre almeno un soggetto responsabile della corretta esecuzione di tutti i servizi inclusi nel contratto.
- Ai viaggiatori viene comunicato un numero di emergenza o un punto di contatto attraverso cui raggiungere l'organizzatore o l'agenzia di viaggi.
- I viaggiatori possono trasferire il pacchetto turistico ad un'altra persona, previo ragionevole preavviso ed eventualmente dietro pagamento di un diritto.
- Il prezzo del viaggio può essere modificato solo per ragioni specifiche, se espressamente previste nel contratto, e in ogni caso non oltre 20 giorni dall'inizio dell'esecuzione del contratto. Se l'aumento è superiore all'8% il viaggiatore può risolvere il contratto. Se l'organizzatore si riserva il diritto di aumentare il prezzo, il viaggiatore ha diritto a una riduzione di prezzo alle medesime condizioni.
- I viaggiatori possono risolvere il contratto gratuitamente e ottenere il rimborso integrale dei pagamenti se uno qualsiasi degli elementi essenziali del pacchetto turistico, diverso dal prezzo, è cambiato in modo sostanziale. Se, prima dell'inizio dell'esecuzione del contratto, il professionista responsabile della vacanza annulla il pacchetto turistico, i viaggiatori hanno la facoltà di ottenere il rimborso e, se del caso, un indennizzo.
- I viaggiatori possono risolvere il contratto gratuitamente prima dell'inizio dell'esecuzione del contratto in circostanze eccezionali, ad esempio se sussistono seri problemi di sicurezza nel luogo di destinazione che possono pregiudicare la vacanza.

- Inoltre, i viaggiatori possono sempre risolvere il contratto dietro pagamento di adeguate spese di risoluzione.
- Se, dopo l'inizio dell'esecuzione del contratto, elementi sostanziali del pacchetto turistico non possono essere forniti secondo quanto pattuito, dovranno essere predisposte soluzioni alternative, senza supplemento di prezzo.
- L'organizzatore è tenuto a prestare assistenza qualora il viaggiatore si trovi in difficoltà.
- Il viaggiatore ha diritto a una riduzione di prezzo e/o all'indennizzo in caso di mancata esecuzione (di parti) del contratto da parte dell'organizzatore.
- Se l'organizzatore o, in alcuni Stati membri, il venditore diventa insolvente, i pagamenti saranno rimborsati. Se l'organizzatore o, se del caso, il venditore diventa insolvente dopo l'inizio dell'esecuzione del contratto e se nel viaggio o nella vacanza è incluso il trasporto, il rimpatrio dei viaggiatori è garantito. XY ha sottoscritto una protezione in caso d'insolvenza con YZ [estremi dell'organismo di assicurazione/autorità che fornisce tale protezione]. I viaggiatori possono contattare tale organismo/autorità qualora i servizi siano negati causa insolvenza di XY.

[Sito web in cui è reperibile la direttiva 2015/XX/UE, recepita nella pertinente legislazione nazionale.]

C. Informazioni da fornire qualora un organizzatore del pacchetto turistico trasmetta dati ad un altro professionista in conformità dell'articolo 3, punto 2, lettera b), punto v)

Se concludete un contratto con la società AB entro 24 ore dal ricevimento della conferma di prenotazione da parte della società XY il servizio turistico fornito da XY e AB costituirà un pacchetto turistico ai sensi della direttiva UE relativa ai pacchetti turistici.

In tal caso, beneficerete di tutti i diritti dell'UE previsti per i viaggiatori che fruiscono di un pacchetto turistico.

La società XY sarà pienamente responsabile del corretto svolgimento del viaggio o della vacanza nel suo insieme.

Inoltre, come previsto dalla legge, la/le società XY dispone/dispongono di una protezione per rimborsare i viaggiatori e garantire il rimpatrio nel caso in cui diventi/diventino insolventi.

Per maggiori informazioni

Seguendo il link il viaggiatore riceverà queste informazioni:

Diritti fondamentali ai sensi della direttiva UE relativa ai pacchetti turistici

- I viaggiatori ricevono tutte le informazioni essenziali sulla vacanza subito dopo la creazione del pacchetto turistico.
- Vi è sempre almeno un soggetto responsabile della corretta esecuzione di tutti i servizi inclusi nel contratto.
- Ai viaggiatori viene comunicato un numero di emergenza o un punto di contatto attraverso cui raggiungere l'organizzatore o l'agenzia di viaggi.
- I viaggiatori possono trasferire il pacchetto turistico ad un'altra persona, previo ragionevole preavviso ed eventualmente dietro pagamento di un diritto.
- Il prezzo del viaggio può essere modificato solo per ragioni specifiche, se espressamente previste nel contratto, e in ogni caso non oltre 20 giorni dall'inizio dell'esecuzione del contratto. Se l'aumento è superiore all'8% il viaggiatore può risolvere il contratto. Se l'organizzatore si riserva il diritto di aumentare il prezzo, il viaggiatore ha diritto a una riduzione di prezzo alle medesime condizioni.

- I viaggiatori possono risolvere il contratto gratuitamente e ottenere il rimborso integrale dei pagamenti se uno qualsiasi degli elementi essenziali del pacchetto turistico, diverso dal prezzo, è cambiato in modo sostanziale. Se, prima dell'inizio dell'esecuzione del contratto, il professionista responsabile della vacanza annulla il pacchetto turistico, i viaggiatori hanno la facoltà di ottenere il rimborso e, se del caso, un indennizzo.
- I viaggiatori possono risolvere il contratto gratuitamente prima dell'inizio dell'esecuzione del contratto in circostanze eccezionali, ad esempio se sussistono seri problemi di sicurezza nel luogo di destinazione che possono pregiudicare la vacanza.
- Inoltre, i viaggiatori possono sempre risolvere il contratto dietro pagamento di adeguate spese di risoluzione.
- Se, dopo l'inizio dell'esecuzione del contratto, elementi sostanziali del pacchetto turistico non possono essere forniti secondo quanto pattuito, dovranno essere predisposte soluzioni alternative, senza supplemento di prezzo. Altrimenti i viaggiatori possono risolvere il contratto.
- L'organizzatore è tenuto a prestare assistenza qualora i viaggiatori si trovino in difficoltà.
- Il viaggiatore ha diritto a una riduzione di prezzo e/o all'indennizzo in caso di mancata esecuzione (di parti) del contratto da parte dell'organizzatore.
- Se l'organizzatore o, in alcuni Stati membri, il venditore diventa insolvente, i pagamenti saranno rimborsati. Se l'organizzatore o, se del caso, il venditore diventa insolvente dopo l'inizio dell'esecuzione del contratto e se nel viaggio o nella vacanza è incluso il trasporto, il rimpatrio dei viaggiatori è garantito. XY ha sottoscritto una protezione in caso d'insolvenza con YZ [estremi dell'organismo di assicurazione/autorità che fornisce tale protezione]. I viaggiatori possono contattare tale organismo/autorità qualora i servizi siano negati causa insolvenza di XY.

Direttiva 2015/XX/UE, recepita nella pertinente legislazione nazionale [LINK]

A. Informazioni da fornire se il professionista che agevola un servizio turistico collegato online in conformità dell'articolo 3, punto 5, lettera b), è un vettore che vende un biglietto di andata e ritorno.

Se prenotate servizi turistici aggiuntivi tramite questo/questi link NON beneficerete dei diritti previsti per i viaggiatori che fruiscono di un pacchetto turistico ai sensi della direttiva UE relativa ai pacchetti turistici.

Pertanto, la società XY non sarà responsabile della corretta esecuzione di tali servizi turistici aggiuntivi. In caso di problemi si prega di contattare il pertinente fornitore di servizi.

Tuttavia, se prenotate servizi turistici aggiuntivi tramite questo/questi link entro 24 ore dalla conferma del contratto con XY, diverranno parte di un servizio turistico collegato. In tal caso XY, come previsto dal diritto dell'UE, dispone di una protezione per rimborsare i pagamenti da voi ricevuti per servizi non prestati a causa dell'insolvenza di XY e, ove necessario, per il vostro rimpatrio. Si prega di notare che non è previsto un rimborso in caso di insolvenza del pertinente fornitore di servizi.

Per maggiori informazioni

Seguendo il link il viaggiatore riceverà queste informazioni:

XY ha sottoscritto una protezione in caso d'insolvenza con YZ (estremi - tra cui nome, indirizzo geografico, indirizzo di posta elettronica e numero di telefono - dell'organismo responsabile della protezione in caso d'insolvenza, ad esempio un fondo di garanzia o una compagnia di assicurazione).

Si prega di contattare tale organismo qualora i servizi prenotati siano negati causa insolvenza di XY.

Nota: Tale protezione in caso d'insolvenza non copre i contratti con altre parti che possono essere eseguiti nonostante l'insolvenza di XY.

Direttiva 2015/XX/EU, recepita nella pertinente legislazione nazionale *[LINK]*

B. Informazioni da fornire nella situazione di una prenotazione online se il professionista che agevola un servizio turistico collegato online in conformità dell'articolo 3, punto 5, lettera b), è un professionista diverso da un vettore che vende un biglietto di andata e ritorno.

Se prenotate servizi turistici aggiuntivi tramite questo link NON beneficerete dei diritti previsti per i viaggiatori che fruiscono di un pacchetto turistico ai sensi della direttiva UE relativa ai pacchetti turistici.

Pertanto, la società XY non sarà responsabile della corretta esecuzione di tali servizi turistici aggiuntivi. In caso di problemi si prega di contattare il pertinente fornitore di servizi.

Tuttavia, se prenotate servizi turistici aggiuntivi tramite questo/questi link entro 24 ore dalla conferma del contratto con XY, diverranno parte di un servizio turistico collegato. In tal caso XY, come previsto dal diritto dell'UE, dispone di una protezione per rimborsare i pagamenti da voi ricevuti per servizi non prestati a causa dell'insolvenza di XY. Si prega di notare che non è previsto un rimborso in caso di insolvenza del pertinente fornitore di servizi.

Per maggiori informazioni

Seguendo il link il viaggiatore riceverà queste informazioni:

XY ha sottoscritto una protezione in caso d'insolvenza con YZ (estremi - tra cui nome, indirizzo geografico, indirizzo di posta elettronica e numero di telefono - dell'organismo responsabile della protezione in caso d'insolvenza, ad esempio un fondo di garanzia o una compagnia di assicurazione).

Si prega di contattare tale organismo qualora i servizi prenotati siano negati causa insolvenza di XY.

Nota: Tale protezione in caso d'insolvenza non copre i contratti con altre parti che possono essere eseguiti nonostante l'insolvenza di XY.

Direttiva 2015/XX/EU, recepita nella pertinente legislazione nazionale [*LINK*]

C. Informazioni da fornire per i servizi turistici collegati in conformità dell'articolo 3, punto 5, lettera a), agevolati online da un vettore che vende un biglietto di andata e ritorno.

Se, dopo aver selezionato e pagato un servizio turistico, prenotate servizi turistici aggiuntivi per il vostro viaggio o la vostra vacanza tramite la nostra società/XY, NON beneficerete dei diritti previsti per i viaggiatori che fruiscono di un pacchetto turistico ai sensi della direttiva UE relativa ai pacchetti turistici.

Pertanto, la nostra società/XY non sarà responsabile della corretta esecuzione dei singoli servizi turistici. In caso di problemi si prega di contattare il pertinente fornitore di servizi.

Tuttavia, se prenotate servizi turistici aggiuntivi nel corso della stessa visita al nostro sito di prenotazione/al sito di prenotazione di XY, i servizi di viaggio diverranno parte di un servizio turistico collegato. In tal caso XY, come previsto dal diritto dell'UE, dispone di una protezione per rimborsare i pagamenti da voi ricevuti per servizi non prestati a causa dell'insolvenza di XY e, ove necessario, per il vostro rimpatrio. Si prega di notare che non è previsto un rimborso in caso di insolvenza del pertinente fornitore di servizi.

Per maggiori informazioni

Seguendo il link il viaggiatore riceverà queste informazioni:

XY ha sottoscritto una protezione in caso d'insolvenza con YZ (estremi - tra cui nome, indirizzo geografico, indirizzo di posta elettronica e numero di telefono - dell'organismo responsabile della protezione in caso d'insolvenza, ad esempio un fondo di garanzia o una compagnia di assicurazione).

Si prega di contattare tale organismo qualora i servizi prenotati siano negati causa insolvenza di XY.

Nota: Tale protezione in caso d'insolvenza non copre i contratti con altre parti che possono essere eseguiti nonostante l'insolvenza di XY.

Direttiva 2015/XX/EU, recepita nella pertinente legislazione nazionale [*LINK*]

D. Informazioni da fornire per i servizi turistici collegati in conformità dell'articolo 3, punto 5, lettera a), agevolati online da un professionista diverso da un vettore che vende un biglietto di andata e ritorno.

Se, dopo aver selezionato e pagato un servizio turistico, prenotate servizi turistici aggiuntivi per il vostro viaggio o la vostra vacanza tramite la nostra società/XY, NON beneficerete dei diritti previsti per i viaggiatori che fruiscono di un pacchetto turistico ai sensi della direttiva UE relativa ai pacchetti turistici.

Pertanto, la nostra società/XY non sarà responsabile della corretta esecuzione dei singoli servizi turistici. In caso di problemi si prega di contattare il pertinente fornitore di servizi.

Tuttavia, se prenotate servizi turistici aggiuntivi nel corso della stessa visita al nostro sito di prenotazione/al sito di prenotazione di XY, i servizi di viaggio diverranno parte di un servizio turistico collegato. In tal caso XY, come previsto dal diritto dell'UE, dispone di una protezione per rimborsare i pagamenti da voi ricevuti per servizi non prestati a causa dell'insolvenza di XY. Si prega di notare che non è previsto un rimborso in caso di insolvenza del pertinente fornitore di servizi.

Per maggiori informazioni

Seguendo il link il viaggiatore riceverà queste informazioni:

XY ha sottoscritto una protezione in caso d'insolvenza con YZ (estremi - tra cui nome, indirizzo geografico, indirizzo di posta elettronica e numero di telefono - dell'organismo responsabile della protezione in caso d'insolvenza, ad esempio un fondo di garanzia o una compagnia di assicurazione).

Si prega di contattare tale organismo qualora i servizi prenotati siano negati causa insolvenza di XY.

Nota: Tale protezione in caso d'insolvenza non copre i contratti con altre parti che possono essere eseguiti nonostante l'insolvenza di XY.

Direttiva 2015/XX/EU, recepita nella pertinente legislazione nazionale [*LINK*]

E. Scheda informativa per i servizi turistici collegati in conformità dell'articolo 3, punto 5, lettera a), qualora i contratti siano conclusi in presenza del professionista (diverso da un vettore che vende un biglietto di andata e ritorno).

Se, dopo aver selezionato e pagato un servizio turistico, prenotate servizi turistici aggiuntivi per il vostro viaggio o la vostra vacanza tramite la nostra società/XY, NON beneficerete dei diritti previsti per i viaggiatori che fruiscono di un pacchetto turistico ai sensi della direttiva UE relativa ai pacchetti turistici.

Pertanto, la nostra società/XY non sarà responsabile della corretta esecuzione dei singoli servizi turistici. In caso di problemi si prega di contattare il pertinente fornitore di servizi.

Tuttavia, se prenotate servizi turistici aggiuntivi nel corso della stessa visita alla nostra società/alla società XY o del contatto con la stessa, i servizi di viaggio diverranno parte di un servizio turistico collegato. In tal caso XY, come previsto dal diritto dell'UE, dispone di una protezione per rimborsare i pagamenti da voi ricevuti per servizi non prestati a causa dell'insolvenza di XY. Si prega di notare che non è previsto un rimborso in caso di insolvenza del pertinente fornitore di servizi.

XY ha sottoscritto una protezione in caso d'insolvenza con YZ (estremi - tra cui nome, indirizzo geografico, indirizzo di posta elettronica e numero di telefono - dell'organismo responsabile della protezione in caso d'insolvenza, ad esempio un fondo di garanzia o una compagnia di assicurazione).

Si prega di contattare tale organismo qualora i servizi prenotati siano negati causa insolvenza di XY.

Nota: Tale protezione in caso d'insolvenza non copre i contratti con altre parti che possono essere eseguiti nonostante l'insolvenza di XY.