

Bruxelles, 5 novembre 2014  
(OR. en)

15134/14

---

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

---

**CONSOM 229  
MI 852  
TOUR 21  
JUSTCIV 278  
TRANS 511  
CODEC 2179**

**NOTA**

---

Origine:	Segretariato generale del Consiglio
in data:	20 ottobre 2014
Destinatario:	delegazioni
Oggetto:	Proposta di direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici assistiti, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2011/83/UE e che abroga la direttiva 90/314/CEE del Consiglio - Proposte della presidenza

---

Si allega per le delegazioni un documento contenente proposte che saranno discusse dal Gruppo "Protezione e informazione dei consumatori".

Si informano le delegazioni che il testo nuovo rispetto alla proposta della Commissione è riportato in **grassetto/sottolineato** e le soppressioni sono contraddistinte dal simbolo [...]. Sono riportate tra parentesi quadre [ ] le parti di testo sulle quali permangono incertezze o per le quali è proposta una formulazione alternativa.

2013/0246 (COD)

Proposta di

**DIRETTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO**

**relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici assistiti, 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 europeo<sup>1</sup>,  
visto il parere del Comitato delle regioni<sup>2</sup>,  
deliberando secondo la procedura legislativa ordinaria,  
considerando quanto segue:

- 1) La direttiva 90/314/CEE, del 13 giugno 1990, concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso"<sup>3</sup> 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.

---

<sup>1</sup> GU C [...] del [...], pag. [...].

<sup>2</sup> GU C [...] del [...], pag. [...].

<sup>3</sup> GU L 158 del 23.6.1990, pag. 59.

- 2) Il turismo svolge un ruolo preponderante nelle economie dell'Unione e i pacchetti turistici rappresentano una porzione significativa di questo mercato. Da quando è stata adottata la direttiva 90/314/CEE, il mercato del turismo 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. Molti di questi prodotti 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 (il trattato) stabilisce che l'Unione deve contribuire ad assicurare un livello elevato di protezione dei consumatori mediante misure adottate a norma dell'articolo 114 del trattato.
- 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.
- 5) A norma dell'articolo 26, paragrafo 2, del trattato, 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 taluni aspetti dei contratti di pacchetti turistici e di servizi turistici assistiti è necessario per promuovere, in questo 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 e servizi turistici assistiti in un altro Stato membro e scoraggiano organizzatori e venditori in uno Stato membro dal vendere tali servizi oltre frontiera. 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 assistiti.

**6 bis) La legge applicabile al contratto dovrebbe essere determinata in conformità delle norme dell'Unione in materia di diritto internazionale privato, in particolare del regolamento (CE) n. 593/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 giugno 2008, sulla legge applicabile alle obbligazioni contrattuali (Roma I). La presente direttiva contiene norme sul suo ambito di applicazione territoriale, al fine di chiarire che i professionisti stabiliti in paesi terzi e che dirigono la commercializzazione di pacchetti turistici o servizi turistici assistiti verso l'Unione o verso uno o più dei suoi Stati membri sono soggetti ai requisiti della presente direttiva. La nozione di "dirigere tali attività, con qualsiasi mezzo, verso tale Stato membro o verso una pluralità di paesi che comprende tale Stato membro" dovrebbe essere interpretata allo stesso modo dell'identica nozione di cui ai regolamenti Bruxelles I e Roma I.**

- 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, imprese o società più grandi spesso definiscono le modalità di viaggio per i loro dipendenti in base ad un contratto quadro, **spesso concluso per un periodo determinato** [...]. Quest'ultimo tipo di servizi turistici non richiede il livello di protezione stabilito per i consumatori. È opportuno quindi che la presente direttiva si applichi a chi viaggia per scopi professionali sono nella misura in cui tali viaggi non sono organizzati nell'ambito di un contratto quadro. Al fine di evitare confusione con la definizione di "consumatore" contenuta in altre direttive 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 tutte le combinazioni di servizi turistici che presentano le caratteristiche solitamente associate dai viaggiatori ai pacchetti turistici, in particolare il fatto che 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 europea<sup>4</sup>, 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 assistiti, 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 assistiti non presentano le caratteristiche dei pacchetti e ad essi non è pertanto opportuno applicare tutti gli obblighi previsti per i pacchetti turistici.
- 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 paghi** [...] a quello in cui detti servizi sono offerti 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".** [...]

---

<sup>4</sup> Si veda la sentenza nella causa C-400/00, *Club-Tour, Viagens e Turismo SA c/ Alberto Carlos Lobo Gonçalves Garrido e Club Med Viagens Lda* (Racc. 2002, pag. I-04051).

- 11) Al contempo i servizi turistici assistiti 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 assistiti online andrebbero altresì distinti dai link che si limitano a informare in modo generico i viaggiatori di altri servizi turistici, come l'hotel 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 né un servizio turistico assistito.
- 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 un giorno dopo la conferma del primo servizio turistico** [...]. 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 un soggiorno in hotel, 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 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 assistiti 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 paghi, se stanno offrendo un pacchetto turistico o un servizio turistico assistito e qual è il 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 d'individuare un pacchetto turistico o un servizio turistico assistito, dovrebbe essere presa in considerazione soltanto la combinazione di vari servizi turistici come l'alloggio, il trasporto stradale, ferroviario, marittimo o aereo di [...] **viaggiatori**, oltre al noleggio auto. L'alloggio a fini residenziali, anche per corsi di lingua di lungo periodo, non dovrebbe essere assimilabile all'alloggio ai sensi della presente direttiva. **I servizi che sono semplicemente accessori rispetto ad altri servizi turistici, nel senso che fanno intrinsecamente parte di un altro servizio, non dovrebbero essere considerati servizi turistici a sé stanti. Ciò significa che, per esempio, il trasporto del bagaglio fornito nell'ambito dei trasporti di viaggiatori, o i pasti e la pulizia forniti con l'alloggio, non dovrebbero essere considerati servizi turistici a sé stanti. 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.**
- 17) Altri servizi turistici come l'accesso a concerti, eventi sportivi, [...] o siti per eventi, **le escursioni, le visite guidate, gli skipass e il noleggio di attrezzature sportive quali attrezzature per lo sci** sono servizi che, combinati con il trasporto passeggeri, l'alloggio e/o il noleggio auto, dovrebbero poter costituire un pacchetto o un servizio turistico assistito. Tuttavia, è opportuno che tali forme di offerta turistica rientrino nel campo d'applicazione della presente direttiva solo se il servizio turistico in questione è parte sostanziale del pacchetto turistico. Di norma ciò si verifica se il servizio turistico rappresenta più del 20% del prezzo complessivo o un elemento essenziale del viaggio o della vacanza. [...] **I contratti riguardanti servizi finanziari, come l'assicurazione viaggio, o i contratti relativi a servizi turistici, ad esempio il trasporto da e verso l'aeroporto, organizzati da un fornitore di servizi o da un intermediario indipendentemente dall'organizzatore, dovrebbero essere esclusi dall'ambito di applicazione della presente direttiva.** [...]
- 18) È 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. [...]
- 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 assistiti che vengono offerti o agevolati senza fini di lucro a un gruppo limitato di viaggiatori e [o] non oltre due volte all'anno [...]. Quest'ultima tipologia riguarderà, ad esempio, viaggi organizzati non più di due volte l'anno da associazioni caritative per i loro membri, senza essere offerti ad un ampio numero di viaggiatori o formare oggetto di pubblicità destinata ad un vasto pubblico.**

- (19 bis) **Gli Stati membri dovrebbero restare competenti, conformemente al diritto dell'Unione, per l'applicazione delle disposizioni della presente direttiva ai settori che non rientrano nel suo ambito di applicazione. 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 i pacchetti turistici organizzati occasionalmente, senza fini di lucro e offerti a un gruppo limitato di viaggiatori.**
- 20) La caratteristica principale del pacchetto turistico è che almeno un professionista risponde, 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. Il fatto che un professionista agisca da organizzatore di un dato pacchetto turistico dovrebbe dipendere dal suo coinvolgimento nella creazione del pacchetto secondo quanto stabilito dalla presente direttiva, e non tanto dalla denominazione usata per lo svolgimento delle sue attività commerciali. [...] Nondimeno, gli Stati membri dovrebbero essere liberi di attribuire la responsabilità all'organizzatore e al venditore.**
- 21) Riguardo ai pacchetti turistici, è opportuno che i venditori siano responsabili insieme all'organizzatore della comunicazione delle informazioni precontrattuali. Al contempo occorre chiarire che sono responsabili di eventuali errori di prenotazione. 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, 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 tali informazioni qualora entrambe le parti del contratto lo concordino espressamente.
- 24) Gli obblighi d'informazione disposti dalla presente direttiva sono esaustivi, pur facendo salvi quelli previsti dalla normativa applicabile dell'Unione<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> Si vedano le direttive 2000/31/CE e 2006/123/CE, e i regolamenti (CE) n. 1107/2006, n. 1008/2008, n. 1371/2007, n. 181/2011, n. 1177/2010 e n. 2111/2005.

- 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 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. Il viaggiatore dovrebbe avere la possibilità di annullare il contratto in qualunque momento prima dell'inizio della sua esecuzione, contro pagamento di [...] adeguate [...] **spese**, nonché il diritto di recedere dal 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, inondazioni o terremoti, rischi significativi per la salute umana, quali il focolaio di una grave malattia nel luogo di destinazione del viaggio 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 recedere dal 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.
- 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 recedere dal contratto se le modifiche proposte cambiano in maniera sostanziale una qualunque delle caratteristiche principali dei servizi turistici. 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 o dei tassi di cambio pertinenti per il pacchetto, 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 avere la possibilità di recedere dal 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 pattuiti, al viaggiatore dovrebbero essere offerte soluzioni alternative. Al viaggiatore dovrebbero essere riconosciuti anche una riduzione del prezzo, **il diritto di recesso** e[...] il risarcimento **dei danni. Il risarcimento dovrebbe coprire anche** tutti i danni morali, in particolare in caso di **viaggio o vacanza rovinati**, e, in casi giustificati, le spese sostenute dal viaggiatore che ha trovato personalmente una soluzione al problema. **Il viaggiatore dovrebbe essere tenuto a comunicare al più presto un difetto di conformità da egli ravvisato. Tuttavia, una sua inadempienza in tal senso dovrebbe essere presa in considerazione in sede di determinazione della riduzione del prezzo o del risarcimento appropriati solo nella misura in cui 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 aereo<sup>6</sup>, la convenzione del 1980 relativa ai trasporti internazionali per ferrovia (COTIF)<sup>7</sup> e la convenzione di Atene del 1974 relativa al trasporto via mare<sup>8</sup>. Ove non sia possibile, a causa di circostanze eccezionali e inevitabili, garantire il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza, l'obbligo dell'organizzatore di sostenere il costo del soggiorno prolungato del viaggiatore nel luogo di destinazione dovrebbe essere allineato alla proposta della Commissione<sup>9</sup> che modifica il 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<sup>10</sup>.
- 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, 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. È opportuno chiarire che essi non possono cumulare diritti sanciti da basi giuridiche diverse se i diritti in questione tutelano lo stesso interesse o hanno lo stesso obiettivo. 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, 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.

---

<sup>6</sup> 2001/539/CE: 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).

<sup>7</sup> 2013/103/UE: 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) (GU L 51 del 23.2.2013, pag. 1).

<sup>8</sup> 2012/22/UE: 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).

<sup>9</sup> Proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio che modifica il regolamento (CE) n. 261/2004 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 il regolamento (CE) n. 2027/97 sulla responsabilità del vettore aereo in merito al trasporto aereo di passeggeri e dei loro bagagli (COM(2013) 130 def.).

<sup>10</sup> GU L 46 del 17.2.2004, pag. 1.

- 33) Nella comunicazione sulla protezione dei passeggeri in caso d'insolvenza di una compagnia aerea<sup>11</sup>, la Commissione ha disposto misure per una migliore tutela dei passeggeri nel caso d'insolvenza di una compagnia aerea, tra le quali una migliore applicazione del regolamento (CE) n. 1008/2008 recante norme comuni per la prestazione di servizi aerei nella Comunità<sup>12</sup> e del regolamento (CE) n. 261/2004 sui diritti dei passeggeri, 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 servizi "tutto compreso" né impedisce ai legislatori di istituire una protezione in caso d'insolvenza anche per gli acquirenti di altre combinazioni moderne di servizi turistici.
- 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 dei viaggiatori**, per il loro rimpatrio in caso d'insolvenza **degli organizzatori**. 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 riguardi la grande maggioranza dei casi e 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.**
- 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** [...]<sup>13</sup>.

---

<sup>11</sup> COM(2013) 129 del 18.3.2013.

<sup>12</sup> GU L 293 del 31.10.2008, pag. 3.

<sup>13</sup> [...]

- 34 ter) Ciò significa che la protezione deve essere sufficiente a coprire tutti i prevedibili pagamenti ricevuti da un organizzatore 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, lasciando in tutti i casi un margine di sicurezza. 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 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 il relativo calendario può accettare e 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.
- 34 quater) Alla luce delle specificità nazionali per quanto riguarda le parti di un contratto di pacchetto turistico e il ricevimento di pagamenti effettuati da viaggiatori, dovrebbe essere consentito agli Stati membri di esigere che anche i venditori sottoscrivano una protezione in caso d'insolvenza.
- 35) Conformemente al trattato ed in linea con la direttiva 2006/123/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2006, relativa ai servizi nel mercato interno<sup>14</sup>, 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, al fine di agevolare la libera circolazione dei servizi, 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, gli Stati membri dovrebbero essere tenuti a designare dei punti centrali di contatto.
- 36) [...] I professionisti che agevolano servizi turistici assistiti [...] dovrebbero essere obbligati ad informare i viaggiatori che non stanno acquistando un pacchetto turistico e che i singoli fornitori di servizi sono i soli responsabili [...] dell'esecuzione dei loro contratti. I professionisti che agevolano servizi turistici assistiti 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 viaggiatori, 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 assistito, sono soggetti alla legislazione generale e settoriale dell'Unione in materia di protezione dei consumatori.
- 37) È opportuno tutelare i viaggiatori in situazioni in cui un venditore organizza la prenotazione di un pacchetto turistico o di un servizio turistico assistito e commette errori durante il processo di prenotazione.

---

<sup>14</sup> GU L 376 del 27.12.2006, pag. 36.

- 38) È altresì opportuno confermare che i consumatori non possono rinunciare ai diritti di cui godono in virtù della presente direttiva, e che gli organizzatori o i professionisti che agevolano servizi turistici assistiti non possono eludere i loro obblighi pretendendo di agire meramente in qualità di fornitori di servizi, 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 Consiglio, del 25 ottobre 2011, sui diritti dei consumatori<sup>15</sup>, 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 assistito, 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.
- 41) La presente direttiva non dovrebbe pregiudicare il [...]<sup>16</sup> diritto dei contratti nazionale per quegli aspetti che non sono da essa disciplinati. Poiché la presente direttiva intende contribuire al buon funzionamento del mercato interno e al conseguimento di un elevato livello di protezione dei consumatori, i suoi obiettivi non possono essere realizzati dagli Stati membri e possono essere conseguiti meglio a livello di Unione. L'Unione, quindi, può adottare misure in base al principio di sussidiarietà di cui all'articolo 5 del trattato sull'Unione europea. La presente direttiva si limita a quanto è necessario per la realizzazione di 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. In particolare, 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 esplicativi, 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:

---

<sup>15</sup> GU L 304 del 22.11.2011, pag. 64.

<sup>16</sup> [...]

# Capo I

## Oggetto, campo d'applicazione e definizioni

### *Articolo 1*

#### *Oggetto*

La presente direttiva intende contribuire al corretto funzionamento del mercato interno e al conseguimento di un livello elevato 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 assistiti conclusi tra consumatori e professionisti.

### *Articolo 2*

#### *Campo d'applicazione*

1. La presente direttiva si applica ai pacchetti turistici [...] ad eccezione dell'articolo 17, e ai servizi turistici assistiti, ad eccezione degli articoli da 4 a 14, dell'articolo 18 e dell'articolo 21, paragrafo 1, **che siano offerti in vendita o venduti a viaggiatori**

#### **Opzione uno**

**nell'Unione o dove tali attività siano dirette, con qualsiasi mezzo, verso uno o più Stati membri da parte di professionisti stabiliti in paesi terzi.**

#### **Opzione due**

**che risiedono abitualmente nell'Unione. La direttiva si applica anche nei casi in cui professionisti stabiliti in uno Stato non membri dell'Unione, con qualsiasi mezzo, dirigano tali attività verso uno Stato membro in cui il viaggiatore ha la residenza abituale o verso una pluralità di paesi che comprende tale Stato membro.**

2. Sono esclusi dal campo d'applicazione della presente direttiva:

- a) i pacchetti turistici e i servizi turistici assistiti che si estendono su un periodo inferiore alle 24 ore, salvo che sia incluso un pernottamento;

**a bis) i pacchetti turistici e i servizi turistici assistiti offerti o agevolati senza scopo di lucro, a condizione che siano offerti:**

**- soltanto a un gruppo limitato di viaggiatori e**

**- solo occasionalmente;**

b) i contratti [...] relativi a servizi finanziari **conclusi in relazione ad un contratto di pacchetto turistico o un servizio turistico assistito;**

c) i pacchetti turistici e i servizi turistici assistiti acquistati nell'ambito di un contratto quadro [...] **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;**

[...]

e) i contratti [...] **che riguardano esclusivamente** un unico servizio turistico;

**e bis) i contratti contemplati dalla direttiva 2008/122/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 14 gennaio 2009, sulla tutela dei consumatori per quanto riguarda taluni aspetti dei contratti di multiproprietà, dei contratti relativi ai prodotti per le vacanze di lungo termine e dei contratti di rivendita e di scambio.**

**[3. Gli Stati membri possono decidere di non applicare la presente direttiva con riguardo ai pacchetti turistici o ai servizi turistici assistiti che non comprendono il trasporto di passeggeri e nel caso in cui tutti i servizi turistici devono essere forniti nel territorio dello Stato membro.]**

*Articolo 3*  
*Definizioni*

Ai fini della presente direttiva s'intende per:

- 1) "servizio turistico":
  - a) il trasporto di [...] **viaggiatori**,
  - b) l'alloggio a fini non residenziali **e se non accessorio al trasporto di viaggiatori**,
  - c) il noleggio di auto,
  - d) qualunque altro servizio turistico, **incluso il noleggio di altri mezzi di trasporto**, non accessorio al trasporto [...] **di viaggiatori**, all'alloggio o al noleggio auto;
  
- 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 paghi**, [...]
    - ii) offerti o fatturati a un prezzo forfettario o globale,
    - iii) pubblicizzati o venduti sotto la denominazione "pacchetto turistico" o denominazione analoga, **oppure**
    - 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 [...]

[...]

**Le combinazioni in cui sono combinati non più di uno dei servizi turistici di cui al paragrafo 1, lettere a), b) e c), con un servizio turistico di cui al paragrafo 1, lettera d), non sono pacchetti turistici se quest'ultimo servizio non rappresenta una parte sostanziale del pacchetto turistico;**

- 3) "contratto di pacchetto turistico", il contratto relativo all'intero pacchetto turistico oppure, se il pacchetto 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 del **primo servizio turistico incluso nel** contratto di pacchetto turistico;
- 5) "servizio turistico assistito", [...] 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 paragrafo 2, lettera b)**, e che comportano la conclusione di contratti distinti con i singoli fornitori di servizi turistici, se un [...] **professionista** agevola [...]:
  - a) [...] **la selezione distinta e il pagamento distinto di ogni servizio turistico da parte dei viaggiatori**, al momento di un'unica visita o un unico contatto con il loro punto vendita, oppure
  - b) [...] l'acquisto mirato di servizi turistici aggiuntivi presso [...] altri professionisti **quando i contratti con questi altri professionisti sono conclusi non oltre un giorno dopo la conferma del primo servizio turistico** [...];



- 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, compreso chi viaggia per scopi professionali purché il viaggio non avvenga sulla base di un contratto quadro; [...]
- 7) "professionista": **qualsiasi persona fisica o giuridica che, indipendentemente dal fatto che si tratti di un soggetto pubblico o privato, agisce nell'ambito della propria attività commerciale, imprenditoriale, artigianale o professionale nei contratti oggetto della presente direttiva, anche tramite qualsiasi altra persona che agisca in suo nome o per suo conto;**
- 8) "organizzatore", il professionista che combina pacchetti turistici e li vende o li offre in vendita ai sensi del paragrafo 2 direttamente o tramite un altro professionista o unitamente a un altro professionista; [...]
- 9) "venditore", il professionista diverso dall'organizzatore che[...]  
[...] vende o offre in vendita **pacchetti turistici combinati da un organizzatore;**[...]  
[...]

**9 bis) (nuovo) "stabilimento", lo stabilimento di cui all'articolo 49 del trattato nonché all'articolo 4, punto 5, della direttiva 2006/123/CE relativa ai servizi nel mercato interno;**

- 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;
- 11) "circostanze eccezionali e inevitabili", una situazione fuori dal controllo [...] **della parte che invoca 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;
- 13) "minore", persona di età inferiore ai 18 anni;**
- 14) "punto vendita", qualsiasi locale, mobile o immobile, adibito alla vendita al dettaglio nonché un 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;**
- 15) "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 sia venduto tramite un venditore, anche quest'ultimo, comunichino al viaggiatore le seguenti informazioni, se applicabili al pacchetto turistico:
  - a) le caratteristiche essenziali del servizio turistico:
    - i) destinazione o destinazioni del viaggio, itinerario e periodi di soggiorno con relative date **e, se è incluso l'alloggio, il numero di notti incluse;**
    - ii) mezzi, caratteristiche e categorie di trasporto, luoghi, date e orari di partenza e ritorno oppure, ove l'orario esatto non sia ancora determinato, orario approssimativo di partenza e ritorno, durata e località di sosta intermedia e coincidenze;
    - iii) ubicazione, caratteristiche principali e, **applicabile**, la categoria turistica dell'alloggio **ai sensi della regolamentazione del paese ospitante interessato;**
    - iv) [...] pianificazione **dei pasti;**
    - v) visite, escursioni o altri servizi inclusi nel prezzo totale pattuito del pacchetto turistico;
    - 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 **inoltre, 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,** il fatto che il viaggiatore debba eventualmente sostenerli;
- 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 altre garanzie finanziarie che il viaggiatore è tenuto a pagare o fornire;
- e) **se del caso,** il numero minimo di persone richiesto per effettuare il pacchetto turistico e il termine [...] **di cui all'articolo 10, paragrafo 3,** prima dell'inizio dell'esecuzione del contratto per l'eventuale annullamento in caso di mancato raggiungimento del numero;
- f) le informazioni di carattere generale concernenti le condizioni in materia di passaporto e visti [...] applicabili ai cittadini dello Stato o degli Stati membri in questione, e le formalità sanitarie;
- g) la conferma che i servizi costituiscono un pacchetto turistico ai sensi della presente direttiva e **informazioni sulla fornitura di protezione in caso d'insolvenza che si applica al pacchetto turistico in conformità dell'allegato 1.**
- g 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 o malattia.**

2. Le informazioni di cui al paragrafo 1 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*

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), [...] **formino parte integrante del contratto di pacchetto turistico e non possano essere modificate salvo accordo esplicito delle parti contraenti.**
2. Il viaggiatore non è tenuto al pagamento dei diritti, delle imposte e altri costi aggiuntivi di cui all'articolo 4, **paragrafo 1**, lettera c), di cui non abbia avuto informazione prima della conclusione del contratto.
3. [...]

#### *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.**
2. Il contratto o la sua conferma contengono tutte le informazioni di cui all'articolo 4, **paragrafo 1**, 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 previsti **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 tale protezione;

- c) i recapiti, **come il nome, l'indirizzo, il numero di telefono e 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 il professionista 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** [...];

[...]

- e) il fatto che il viaggiatore può recedere dal contratto in qualunque momento prima dell'inizio della sua esecuzione, contro pagamento di [...] spese di recesso standard ragionevoli **o di altre spese adeguate** [...] ai sensi dell'articolo 10, paragrafo 1;
- f) nel caso di minori, **non accompagnati da un genitore o un tutore legale**, che viaggiano nel quadro di un 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 agli organismi** di risoluzione alternativa **delle controversie, quali definiti all'articolo 4, paragrafo 1, della direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, da cui il professionista è disciplinato e, se applicabile, alla [...]** **piattaforma** di risoluzione **delle controversie** online **in conformità del regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio.**
3. Le informazioni di cui al paragrafo 2 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, **nonché** [...] le informazioni [...] sull'orario della partenza **previsto e, se applicabile, il termine ultimo per la registrazione, e gli orari previsti delle** soste intermedie, delle coincidenze e dell'arrivo.

#### **Articolo 6 bis (nuovo)**

**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.
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. Tali oneri non sono irragionevoli e non possono in alcun caso eccedere le spese realmente sostenute dall'organizzatore **in conseguenza della cessione del contratto.**

**2 bis. Spetterà all'organizzatore provare le spese o i costi aggiuntivi derivanti 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 **ed informi il viaggiatore in merito al suo diritto ad una riduzione del prezzo a norma del paragrafo 4.** [...] **Gli aumenti di prezzo sono possibili esclusivamente** in conseguenza di modifiche **riguardanti**
  - a) [...] **il** costo del carburante **o di altre fonti di energia** per il trasporto dei passeggeri,
  - b) [...] **il** livello di tasse o diritti sui servizi turistici 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. **Qualora** [...] l'aumento di prezzo di cui al paragrafo 1 [...] ecceda [...] **l'8%** del prezzo del pacchetto, **il viaggiatore può recedere dal contratto in conformità dell'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, unitamente alla giustificazione e al calcolo, su un supporto durevole almeno 20 giorni prima dell'inizio dell'esecuzione del contratto.
4. **Se il contratto prevede la possibilità di un aumento dei prezzi, l'organizzatore concede al viaggiatore 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 e non oltre 20 giorni prima dell'inizio dell'esecuzione del contratto.**

#### *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 ne dia notizia 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 definiti all'articolo 4, **paragrafo 1,** lettera a), o le richieste specifiche di cui all'articolo 6, paragrafo 2, lettera a), **il viaggiatore può accettare la modifica proposta o recedere dal contratto entro un termine ragionevole specificato dall'organizzatore. Se il viaggiatore non accetta la modifica proposta entro il termine specificato, il contratto è considerato risolto, a meno che l'organizzatore non proroghi questo termine e il viaggiatore non accetti la modifica del contratto entro tale lasso di tempo.**

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

a) delle modifiche proposte,

**a bis) se del caso, a norma del paragrafo 3, dell'incidenza sul prezzo del pacchetto e**

b) del fatto che il viaggiatore **deve esplicitamente accettare la modifica proposta** [...] entro [...] **il termine** ragionevole previsto e che, in caso contrario, **il contratto verrà risolto senza penalità** [...].

3. Qualora le modifiche del contratto 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, [...] l'organizzatore rimborsa **senza indebito ritardo e in ogni caso** entro 14 giorni dalla risoluzione tutte le somme ricevute dal viaggiatore. Se del caso, il viaggiatore è autorizzato a chiedere il risarcimento dei danni ai sensi dell'articolo 12, **paragrafi 2, 3, 4, 5 e 6. In tal caso lo scostamento della modifica proposta dal contratto è considerato un difetto di conformità.**

#### *Articolo 10*

*Recesso dal contratto **e diritto di recesso** prima dell'inizio della sua esecuzione*

1. Gli Stati membri assicurano che il viaggiatore possa recedere dal contratto prima dell'inizio della sua esecuzione [...]. **In caso di recesso al contratto da parte del viaggiatore ai sensi del presente paragrafo, il viaggiatore può essere tenuto a pagare all'organizzatore spese di recesso adeguate.** Il contratto può specificare spese di recesso standard ragionevoli, **calcolate in base al momento del recesso 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 recesso standard, l'importo [...] **delle spese di recesso** corrisponde al prezzo del pacchetto turistico diminuito [...] **dei risparmi e degli introiti che derivano dalla rivendita dei servizi turistici.**

2. Il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto prima dell'inizio della sua esecuzione senza **corrispondere** [...] **spese di recesso** 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 **o sul trasporto di viaggiatori verso la destinazione. In caso di risoluzione ai sensi del presente paragrafo il viaggiatore ha diritto al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto turistico, ma non ha diritto a un indennizzo supplementare.**
3. L'organizzatore può recedere dal 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 il recesso al viaggiatore entro il termine fissato dal contratto [...]; **oppure**
  - b) l'organizzatore non è in grado di eseguire il contratto a causa di circostanze eccezionali e inevitabili e comunica il recesso 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 recesso 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 in cui le trattative contrattuali non sono state condotte su richiesta del viaggiatore, gli Stati membri possono prevedere nel loro diritto nazionale che il viaggiatore disponga di un periodo di 14 giorni per recedere dal contratto 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 disposizioni in base alle quali il venditore è altresì responsabile dell'esecuzione del contratto di pacchetto turistico. In tal caso tutti gli obblighi che incombono all'organizzatore ai sensi dell'articolo 6 e dei capi III, IV e V si applicano anche al venditore.**

2. Ove uno dei servizi non sia eseguito secondo quanto pattuito nel contratto, l'organizzatore pone rimedio al difetto di conformità [...].

[...] Qualora una parte sostanziale dei servizi non possa essere fornita secondo quanto pattuito nel contratto, l'organizzatore predispone soluzioni alternative adeguate senza supplemento di prezzo a carico del viaggiatore **e concede al viaggiatore un'adeguata riduzione del prezzo qualora tali soluzioni alternative riducano la qualità o il costo del pacchetto.**  
[...]

**2 bis Se l'organizzatore non pone rimedio al difetto di conformità entro un periodo di tempo ragionevole fissato dal viaggiatore o, nei casi in cui ciò sia giustificato, indipendentemente da tale termine, il viaggiatore può ovviare personalmente al difetto e chiedere il rimborso delle spese necessarie.]**

**3 bis. L'organizzatore può rifiutare di porre rimedio al difetto di conformità a norma del paragrafo 2 soltanto se ciò risulta impossibile o implica costi sproporzionati, tenendo conto dell'entità del difetto di conformità e del valore dei servizi interessati dal difetto. Il viaggiatore può respingere soluzioni alternative se non sono comparabili a quanto convenuto nel contratto o se la riduzione del prezzo offerta è inadeguata. Qualora non sia posto rimedio al difetto di conformità, anche mediante soluzioni alternative, si applica l'articolo 12.**

4. [...]
5. Laddove sia impossibile assicurare il rientro del viaggiatore nei tempi stabiliti a causa di circostanze eccezionali e inevitabili, l'organizzatore non sostiene costi dell'**alloggio** [...] prolungato che superino [...] tre notti per viaggiatore.
6. La limitazione [...] **della responsabilità** di cui al paragrafo 5 non si applica alle persone a mobilità ridotta, definite dal 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<sup>17</sup>, 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 particolare 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 qualora il pertinente fornitore del servizio di trasporto non possa far valere le stesse circostanze ai sensi delle norme dell'Unione applicabili.
7. [...]

---

<sup>17</sup> GU L 204 del 26.7.2006, pag. 1.

Articolo 12

Riduzione del prezzo, [...] risarcimento del danno e diritto di recesso

1. Gli Stati membri provvedono affinché il viaggiatore abbia diritto a un'adeguata riduzione del prezzo per [...]  
  
[...] ogni periodo in cui si è riscontrato un difetto di conformità, a meno che esso non sia imputabile al viaggiatore. [...]  
  
[...]
- 1 bis. Qualora un difetto di conformità incida in misura significativa sull'esecuzione del contratto di pacchetto turistico e il professionista non vi abbia posto rimedio entro un termine ragionevole stabilito dal viaggiatore, il viaggiatore può recedere dal contratto a titolo gratuito e può, se del caso, chiedere un risarcimento in conformità del paragrafo 2. Se il viaggiatore recede dal contratto e il pacchetto turistico comprende il trasporto dei viaggiatori, l'organizzatore procede, inoltre, senza indebito ritardo al rimpatrio del viaggiatore senza costi aggiuntivi.
2. Il viaggiatore ha diritto di ricevere dall'organizzatore il risarcimento per qualunque danno [...] che possa aver subito in conseguenza di un difetto di conformità. Se il pacchetto turistico viene compromesso in misura significativa, il viaggiatore può altresì chiedere un'adeguata compensazione pecuniaria per il mancato godimento del viaggio o della vacanza.
3. Al viaggiatore non è riconosciuto [...] il risarcimento dei danni se [...]  
  
[...] l'organizzatore prova che il difetto di conformità:
  - i) è imputabile al viaggiatore,
  - ii) è imputabile a un terzo estraneo alla fornitura delle prestazioni previste dal contratto e presenta un carattere imprevedibile o insormontabile, oppure
  - iii) è dovuto a circostanze eccezionali e inevitabili. [...]  
[...]

**3 bis. Il viaggiatore informa l'organizzatore senza indebito ritardo dell'eventuale difetto di conformità rilevato durante l'esecuzione dei servizi turistici.**

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<sup>18</sup>, (CE) n. 1371/2007<sup>19</sup>, **(CE) n. 392/2009**, (UE) n. 1177/2010<sup>20</sup>, (UE) n. 181/2011<sup>21</sup> **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 se tali diritti tutelano il medesimo interesse o hanno lo stesso obiettivo.**
6. Il periodo di prescrizione per presentare denuncia ai sensi del presente articolo non può essere inferiore a un anno.

---

<sup>18</sup> GU L 46 del 17.2.2004, pag. 1

<sup>19</sup> GU L 315 del 3.12.2007, pag. 14

<sup>20</sup> GU L 334 del 17.2.2010, pag. 1

<sup>21</sup> GU L 55 del 28.2.2011, pag. 1

### *Articolo 13*

#### *Possibilità di contattare l'organizzatore tramite il venditore*

**Fatto salvo l'articolo 11**, gli Stati membri assicurano che il viaggiatore possa indirizzare messaggi **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 **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 **in conformità dell'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 e, se è incluso il trasporto di passeggeri, garantiscono il** [...] rimpatrio dei viaggiatori.

#### Opzione uno

**I professionisti che sono stabiliti in un paese terzo e vendono o offrono in vendita pacchetti turistici diretti agli Stati membri sono obbligati a fornire una garanzia ai sensi della legislazione di qualsiasi Stato membro.**

#### Opzione due

**I professionisti che non sono stabiliti in uno Stato membro e 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 l'insolvenza dovuta a eventi ragionevolmente prevedibili. Essa coprirà gli importi dei pagamenti ricevuti dall'organizzatore, 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 sono stabiliti l'operatore o l'organismo che fornisce la protezione.**
- 2 ter) **Non appena risulti evidente che l'esecuzione del contratto di pacchetto turistico è 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 professionista 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 [...] dei **professionisti** che agevolano l'acquisto di servizi turistici assistiti, 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 in materia** [...] di protezione e all'identità dell'organismo o degli organismi che forniscono tale protezione per [...] professionisti stabiliti sul loro territorio. Essi si autorizzano reciprocamente l'accesso ai rispettivi registri **disponibili** [...] **in cui sono elencati i professionisti** 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 **professionista** [...] chiede chiarimenti allo Stato membro di stabilimento **del professionista**. Gli Stati membri rispondono alle richieste di altri Stati membri **il più rapidamente possibile in considerazione dell'urgenza e della complessità della questione.** [...]

# Capo VI

## Servizi turistici assistiti

### Articolo 17

#### Obbligo di protezione in caso d'insolvenza e d'informazione in relazione ai servizi turistici assistiti

**0.** Gli Stati membri provvedono affinché i professionisti che agevolano l'acquisto di servizi turistici assistiti, 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 assistito non sia effettuato a causa dello stato di insolvenza dei professionisti. Se tali professionisti sono il soggetto responsabile del trasporto del viaggiatore, 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 assistito [...] o di una corrispondente offerta, il professionista che agevola l'acquisto di tali servizi, 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 a chi viaggia nell'ambito 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 di cui all'allegato 2.

- 2. Nel caso in cui il professionista che agevola l'acquisto di servizi turistici assistiti non abbia rispettato l'obbligo di cui ai paragrafi 0 e 1 del presente articolo, egli, in relazione ai servizi inclusi nel servizio turistico assistito, è responsabile ai sensi degli articoli 11 e 12 al pari di un organizzatore di un pacchetto turistico.**

## Capo VII

### Disposizioni generali

#### *Articolo 18*

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

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.

**Il presente articolo non si applica agli Stati membri in cui, a norma dell'articolo 11, paragrafo 1, secondo comma, il venditore è altresì responsabile dell'esecuzione del contratto di pacchetto turistico.**

#### *Articolo 19*

##### *Responsabilità in caso di errore di prenotazione*

Gli Stati membri provvedono affinché il venditore che abbia accettato di organizzare la prenotazione di un pacchetto turistico o di servizi turistici assistiti o che agevoli la prenotazione di tali servizi [...] sia ritenuto responsabile degli errori **da lui commessi** durante il processo di prenotazione **o di eventuali difetti tecnici nel sistema di prenotazione che gli siano imputabili.** [...] **Il venditore non è responsabile di errori di prenotazione imputabili al viaggiatore o che siano causati da** circostanze eccezionali e inevitabili.

#### *Articolo 20*

##### *Diritto ad azioni di regresso*

Qualora l'organizzatore, o il venditore a norma dell'articolo [...] **11, paragrafo 1, del 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, nessuna disposizione della stessa né del diritto nazionale può essere interpretata come limitazione al suo 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 [...] **il professionista** agisce esclusivamente in qualità di fornitore di un servizio turistico, d'intermediario o a qualunque altro titolo, o che un pacchetto turistico ai sensi della presente direttiva non costituisce pacchetto turistico non esonera [...] **il professionista** dagli obblighi imposti [...] **ai professionisti** dalla presente direttiva.
2. **Se il diritto applicabile al contratto è quello di uno Stato membro, i** viaggiatori non possono [...] **perdere la protezione** conferita loro dalle norme nazionali che recepiscono la presente direttiva, **anche nel caso in cui un professionista che non è stabilito in uno Stato membro diriga le sue attività verso uno o più Stati membri.**
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'applicazione. Le sanzioni previste devono essere effettive, proporzionate e dissuasive.

## *Articolo 24*

### *Presentazione di relazioni da parte della Commissione e riesame*

Entro [5 anni dalla sua entrata in vigore] la Commissione presenta al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sull'applicazione della presente direttiva. Se del caso, la relazione sarà corredata di proposte legislative per adeguarla agli sviluppi nel settore dei diritti del viaggiatore.

## *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 è sostituito dal testo seguente:

"5. Direttiva [la presente direttiva] del Parlamento europeo e del Consiglio, del [data dell'adozione], relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici assistiti, 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 [...])".

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, paragrafo 2, della direttiva [...] del Parlamento europeo e del Consiglio, del [data dell'adozione], relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici assistiti, 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 [...]), fatta eccezione per l'articolo 8, paragrafo 2, e gli articoli 19, 21 e 22."



## **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 disposizioni.
2. Essi applicano tali disposizioni a decorrere dal [...] **30** mesi dall'entrata in vigore della presente direttiva.
3. Quando gli Stati membri adottano tali disposizioni, 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 Bruxelles, il

*Per il Parlamento europeo*

*Per il Consiglio*

*Il presidente*

*Il presidente*

**A. Informazioni da fornire nella situazione di una prenotazione online**

**La combinazione di servizi turistici che vi viene proposta è un *pacchetto turistico ai sensi della direttiva UE sui viaggi "tutto compreso"*.**

**Pertanto, beneficerete di tutti i diritti dell'UE previsti per i viaggiatori che partecipano a viaggi "tutto compreso". 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 ha/hanno sottoscritto una protezione in caso d'insolvenza.

Per maggiori informazioni

*Seguendo il link Il viaggiatore riceverà queste informazioni:*

## Diritti fondamentali ai sensi della direttiva UE sui viaggi "tutto compreso"

### Diritti fondamentali ai sensi della direttiva UE sui viaggi "tutto compreso"

- I viaggiatori ricevono tutte le informazioni **essenziali** [...] sulla vacanza prima della firma del contratto.
- Per la corretta esecuzione di tutti i servizi inclusi nel contratto vi è sempre un soggetto responsabile.
- 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, eventualmente dietro pagamento di un diritto, se impossibilitati a partire.
- Il prezzo del viaggio non può essere modificato a meno di 20 giorni dalla partenza e la modifica non può essere superiore all'**8%**, e ciò solo in situazioni eccezionali, chiaramente definite.
- *I viaggiatori possono recedere dal contratto gratuitamente e recuperare il proprio denaro se uno qualsiasi degli elementi essenziali del pacchetto turistico, [...] **diverso dal prezzo, è cambiato.***
- Se, prima della partenza, 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 recedere dal contratto gratuitamente prima della partenza 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 recedere dal contratto dietro pagamento di un diritto, anche per ragioni personali.
- Se, dopo la partenza, una parte sostanziale del pacchetto turistico non può essere fornita secondo quanto pattuito, devono essere predisposte soluzioni alternative, senza supplemento di prezzo, in modo che i viaggiatori possano continuare la vacanza.
- L'organizzatore è tenuto a prestare assistenza qualora il viaggiatore si trovi in difficoltà.
- In caso d'insolvenza del professionista responsabile, i pagamenti saranno rimborsati. Se il professionista diventa insolvente dopo la partenza del viaggiatore 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'assicurazione/organismo che fornisce tale protezione]. È possibile contattare tale organismo qualora i servizi siano negati causa insolvenza di XY.

*Direttiva 2015/XX/EU, 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 sui viaggi "tutto compreso"*.**

**Pertanto, beneficerete di tutti i diritti dell'UE previsti per i viaggiatori che partecipano a viaggi "tutto compreso". 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 ha/hanno sottoscritto una protezione in caso d'insolvenza.

**Diritti fondamentali ai sensi della direttiva UE sui viaggi "tutto compreso"**

- I viaggiatori ricevono tutte le informazioni **essenziali** [...] sulla vacanza prima della firma del contratto.
- Per la corretta esecuzione di tutti i servizi inclusi nel contratto vi è sempre un soggetto responsabile.
- 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, eventualmente dietro pagamento di un diritto, se impossibilitati a partire.
- Il prezzo del viaggio non può essere modificato a meno di 20 giorni dalla partenza e la modifica non può essere superiore all'**8%**, e ciò solo in situazioni eccezionali, chiaramente definite.
- *I viaggiatori possono recedere dal contratto gratuitamente e recuperare il proprio denaro se uno qualsiasi degli elementi essenziali del pacchetto turistico, [...] **diverso dal prezzo, è cambiato.***
- Se, prima della partenza, 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 recedere dal contratto gratuitamente prima della partenza 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 recedere dal contratto dietro pagamento di un diritto, anche per ragioni personali.
- Se, dopo la partenza, una parte sostanziale del pacchetto turistico non può essere fornita secondo quanto pattuito, devono essere predisposte soluzioni alternative, senza supplemento di prezzo, in modo che i viaggiatori possano continuare la vacanza.
- L'organizzatore è tenuto a prestare assistenza qualora il viaggiatore si trovi in difficoltà.
- In caso di insolvenza del professionista responsabile, i pagamenti saranno rimborsati. Se il professionista diventa insolvente dopo la partenza del viaggiatore 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'assicurazione/organismo che fornisce tale protezione]. È possibile contattare tale organismo qualora i servizi siano negati causa insolvenza di XY.

*[sito web in cui è reperibile la direttiva 2015/XX/EU, recepita nella pertinente legislazione nazionale.]*

**A. Informazioni da fornire nella situazione di una prenotazione online se il professionista che agevola il servizio turistico assistito è un vettore che vende un biglietto di andata e ritorno<sup>22</sup>**

**Al momento di prenotare servizi turistici aggiuntivi non beneficerete dei diritti previsti per i viaggiatori che partecipano a viaggi "tutto compreso" ai sensi della direttiva UE sui viaggi "tutto compreso".**

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

Tuttavia, come previsto dalla legge, la società XY ha sottoscritto una protezione in caso d'insolvenza.

[Per maggiori informazioni](#)

*Seguendo il link Il viaggiatore riceverà queste informazioni:*

"protezione in caso d'insolvenza" significa che vi è una garanzia di rimborso dei pagamenti - qualora uno dei servizi di viaggio prenotati (formulazione alternativa: i servizi di viaggio prenotati con XY siano) non sia effettuato perché XY è diventato insolvente - e per il vostro rimpatrio al luogo di partenza. XY ha sottoscritto una protezione in caso d'insolvenza con YZ (estremi - tra cui nome, indirizzo geografico, indirizzo e-mail e numero di telefono - dell'organismo responsabile della protezione in caso d'insolvenza, ad esempio un fondo di garanzia o una compagnia di assicurazione). È possibile contattare tale organismo qualora i servizi prenotati siano negati causa insolvenza di XY.

Direttiva 2015/XX/EU, recepita nella pertinente legislazione nazionale [\[LINK\]](#)

<sup>22</sup> Spiegazione temporanea: viaggio di andata e di ritorno

**B. Informazioni da fornire nella situazione di una prenotazione online se il professionista che agevola il servizio turistico assistito è un fornitore di servizi diverso da un vettore che vende un biglietto di andata e ritorno**

**Al momento di prenotare servizi turistici aggiuntivi non beneficerete dei diritti previsti per i viaggiatori che partecipano a viaggi "tutto compreso" ai sensi della direttiva UE sui viaggi "tutto compreso".**

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

Tuttavia, come previsto dalla legge, la società XY ha sottoscritto una protezione in caso d'insolvenza.

[Per maggiori informazioni](#)

*Seguendo il link Il viaggiatore riceverà queste informazioni:*

"protezione in caso d'insolvenza" significa che vi è una garanzia di rimborso dei pagamenti qualora uno dei servizi di viaggio prenotati non sia effettuato perché è diventato insolvente XY. XY ha sottoscritto una protezione in caso d'insolvenza con YZ (estremi - tra cui nome, indirizzo geografico, indirizzo e-mail e numero di telefono - dell'organismo responsabile della protezione in caso d'insolvenza, ad esempio un fondo di garanzia o una compagnia di assicurazione). È possibile contattare tale organismo qualora i servizi prenotati siano negati causa insolvenza di XY.

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



**C. Informazioni da fornire nella situazione di una prenotazione online se il professionista che agevola il servizio turistico assistito non è un fornitore di servizi**

**Al momento di prenotare servizi turistici aggiuntivi tramite la società XY per il vostro viaggio o la vostra vacanza non beneficerete dei diritti previsti per i viaggiatori che partecipano a viaggi "tutto compreso" ai sensi della direttiva UE sui viaggi "tutto compreso".**

**Pertanto, la società XY non potrà essere considerata responsabile della corretta esecuzione dei singoli servizi turistici.** In caso di problemi si prega di contattare il pertinente fornitore di servizi.

Tuttavia, come previsto dalla legge, la società XY ha sottoscritto una protezione in caso d'insolvenza.

*(Questa frase e le informazioni seguenti dovrebbero essere soppresse sulla base del testo alternativo per l'articolo 17, paragrafo 0)*

[Per maggiori informazioni](#)

*Seguendo il link Il viaggiatore riceverà queste informazioni:*

"protezione in caso d'insolvenza" significa che vi viene garantito un rimborso se uno dei servizi di viaggio prenotati non viene effettuato perché XY è diventato insolvente. XY ha sottoscritto una protezione in caso d'insolvenza con YZ (estremi - tra cui nome, indirizzo geografico, indirizzo e-mail e numero di telefono - dell'organismo responsabile della protezione in caso d'insolvenza, ad esempio un fondo di garanzia o una compagnia di assicurazione). È possibile contattare tale organismo qualora i servizi prenotati siano negati causa insolvenza di XY.

Direttiva 2015/XX/EU, recepita nella pertinente legislazione nazionale [\[LINK\]](#)

**D. Scheda informativa da fornire se il professionista che agevola il servizio turistico assistito non è un fornitore di servizi ed i contratti devono essere conclusi in presenza del professionista**

**Al momento di prenotare servizi turistici aggiuntivi tramite la società XY per il vostro viaggio o la vostra vacanza non beneficerete dei diritti previsti per i viaggiatori che partecipano a viaggi "tutto compreso" ai sensi della direttiva UE sui viaggi "tutto compreso".**

**Pertanto, la società XY non potrà essere considerata responsabile della corretta esecuzione dei singoli servizi turistici.** In caso di problemi si prega di contattare il pertinente fornitore di servizi.

Tuttavia, come previsto dalla legge, la società XY ha sottoscritto una protezione in caso d'insolvenza.

"protezione in caso d'insolvenza" significa che vi viene garantito un rimborso se uno dei servizi di viaggio prenotati non viene effettuato perché XY è diventato insolvente. XY ha sottoscritto una protezione in caso d'insolvenza con YZ (estremi - tra cui nome, indirizzo geografico, indirizzo e-mail e numero di telefono - dell'organismo responsabile della protezione in caso d'insolvenza, ad esempio un fondo di garanzia o una compagnia di assicurazione). È possibile contattare tale organismo qualora i servizi prenotati siano negati causa insolvenza di XY.