

Dir. 25 novembre 2015, n. 2015/2302 ^{(1) (2)}.

DIRETTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati, che modifica il [regolamento \(CE\) n. 2006/2004](#) e la [direttiva 2011/83/UE](#) del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la [direttiva 90/314/CEE](#) del Consiglio ⁽³⁾

(1) Pubblicata nella G.U.U.E. 11 dicembre 2015, n. L 326.

(2) La presente direttiva è entrata in vigore il 31 dicembre 2015.

(3) la presente Direttiva è stata recepita con [D.Lgs. 21 maggio 2018, n. 62](#).

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 ⁽⁴⁾,

previa consultazione del Comitato delle regioni,

deliberando secondo la procedura legislativa ordinaria ⁽⁵⁾,

considerando quanto segue:

(1) La [direttiva 90/314/CEE](#) ⁽⁶⁾ del Consiglio conferisce una serie d'importanti diritti ai consumatori in materia di pacchetti turistici, in particolare riguardo all'obbligo d'informazione, alla responsabilità dei professionisti per l'esecuzione di un pacchetto e alla protezione in caso d'insolvenza di un organizzatore o di un venditore. È tuttavia necessario adattare agli sviluppi del settore il quadro legislativo al fine di renderlo più adeguato al mercato interno, eliminare le ambiguità e colmare le lacune normative.

(2) Il turismo svolge un ruolo preponderante nell'economia dell'Unione e i viaggi, le vacanze e i circuiti «tutto compreso» (pacchetti) rappresentano una porzione significativa del mercato del turismo. Da quando è stata adottata la [direttiva 90/314/CEE](#), tale mercato ha subito profondi cambiamenti. Ai canali di

distribuzione tradizionali si è aggiunto Internet, che è diventato un mezzo sempre più importante attraverso il quale vengono offerti o venduti servizi turistici. Questi ultimi non sono solo combinati nella forma di tradizionali pacchetti confezionati, ma sono anche sempre più spesso personalizzati. Molte di queste combinazioni di servizi turistici si trovano giuridicamente in una «zona grigia» o non rientrano affatto nell'ambito d'applicazione della [direttiva 90/314/CEE](#). La presente direttiva intende estenderne la tutela onde tener conto di questi sviluppi, aumentare la trasparenza e rafforzare la certezza giuridica per viaggiatori e professionisti.

(3) L'articolo 169, paragrafo 1, e l'articolo 169, paragrafo 2, lettera a), del trattato sul funzionamento dell'Unione europea (TFUE) stabilisce che l'Unione deve contribuire ad assicurare un livello elevato di protezione dei consumatori mediante misure adottate a norma dell'articolo 114 TFUE.

(4) La [direttiva 90/314/CEE](#) lascia un'ampia discrezionalità agli Stati membri per quanto riguarda il recepimento. Ne consegue che sussistono grandi divergenze tra le legislazioni 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, e dell'articolo 49 TFUE, il mercato interno deve comportare uno spazio senza frontiere interne, nel quale è assicurata la libera circolazione delle merci e dei servizi, nonché la libertà di stabilimento. Armonizzare i diritti e gli obblighi derivanti dai contratti relativi a pacchetti turistici e a servizi turistici collegati è necessario per promuovere, in tale settore, un effettivo mercato interno dei consumatori che raggiunga il giusto equilibrio tra un elevato livello di tutela per questi ultimi e la competitività delle imprese.

(6) Attualmente nell'Unione non ancora è pienamente sfruttata la dimensione transfrontaliera del mercato dei pacchetti turistici. Le disparità delle norme che tutelano i viaggiatori nei vari Stati membri disincentivano i viaggiatori di uno Stato membro ad acquistare pacchetti e servizi turistici collegati in un altro Stato membro e, analogamente, scoraggiano organizzatori e venditori in uno Stato membro dal vendere tali servizi in un altro Stato membro. Per consentire a viaggiatori e professionisti di beneficiare appieno del mercato interno, assicurando un livello elevato di protezione dei consumatori in tutta l'Unione, è necessario ravvicinare ulteriormente le legislazioni degli Stati membri relative ai pacchetti e ai servizi turistici collegati.

(7) La maggior parte dei viaggiatori che acquistano pacchetti o servizi turistici collegati 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 di un livello di tutela analogo. Invece, vi sono imprese o società che definiscono le modalità di viaggio in base a un accordo generale, spesso concluso per numerosi servizi turistici o per un periodo

determinato per esempio con un'agenzia di viaggio. Quest'ultimo tipo di servizi turistici non richiede il livello di protezione stabilito per i consumatori. Pertanto, la presente direttiva dovrebbe applicarsi a coloro che viaggiano per scopi professionali, compresi i liberi professionisti, o ai lavoratori autonomi o altre persone fisiche, qualora non definiscano le modalità di viaggio in base a un accordo generale. Al fine di evitare confusione con la definizione di «consumatore» usata in altra legislazione dell'Unione, 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, in particolare quando servizi turistici distinti, della cui corretta esecuzione l'organizzatore si assume la piena responsabilità, sono combinati in un unico prodotto turistico. Conformemente alla giurisprudenza della Corte di giustizia dell'Unione europea ⁽⁷⁾, 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 a una selezione da questi operata. Dovrebbero applicarsi gli stessi principi a prescindere dal fatto che la prenotazione avvenga attraverso un professionista tradizionale oppure online.

(9) A fini di trasparenza i pacchetti andrebbero distinti dai servizi turistici collegati, in cui i professionisti online o tradizionali agevolano l'acquisto di servizi turistici da parte dei viaggiatori portandoli a concludere contratti con diversi fornitori di servizi turistici, anche attraverso processi di prenotazione collegati, che non presentano le caratteristiche di un pacchetto e ai quali non è pertanto opportuno applicare tutti gli obblighi previsti per i pacchetti.

(10) Alla luce degli sviluppi del mercato, è opportuno definire ulteriormente i pacchetti 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 in cui diversi tipi di servizi turistici siano acquistati per un unico viaggio o un'unica vacanza presso un unico punto vendita e tali servizi siano stati selezionati prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento, vale a dire nel corso dello stesso processo di prenotazione o nel caso in cui detti servizi sono offerti, venduti o fatturati a un prezzo forfettario o globale, nonché al caso in cui tali servizi sono pubblicizzati o venduti sotto la denominazione «pacchetto» o denominazione analoga che indica una stretta correlazione tra i servizi turistici in questione. Tali denominazioni analoghe potrebbero essere, ad esempio, «offerta combinata», «tutto compreso» o «servizio onnicomprensivo».

(11) È opportuno chiarire che costituiscono un pacchetto i servizi turistici combinati in seguito alla conclusione di un contratto con il quale un professionista concede a un viaggiatore la scelta tra una selezione di vari tipi di servizi turistici, come nel caso di un buono regalo per un pacchetto turistico. Inoltre, dovrebbe essere considerata un pacchetto la combinazione di servizi turistici in cui il trasferimento da un professionista all'altro del nome del

viaggiatore, dei termini del pagamento e dell'indirizzo email, nonché la conclusione di un altro contratto avvengono al più tardi 24 ore dopo la conferma della prenotazione del primo servizio turistico.

(12) Al contempo i servizi turistici collegati dovrebbero essere distinti dai servizi turistici che i viaggiatori prenotano in modo indipendente, spesso in momenti diversi, sia pure per lo stesso viaggio o la stessa vacanza. I servizi turistici collegati online dovrebbero altresì essere distinti dai siti web collegati che non hanno come finalità la conclusione di un contratto con il viaggiatore e dai link che si limitano a informare in modo generico i viaggiatori di altri servizi turistici, come l'albergo o l'organizzatore di un dato evento che include sul proprio sito, indipendentemente da qualsiasi prenotazione, un elenco di tutti gli operatori di servizi di trasporto verso la sua sede, oppure nel caso siano usati cookies o metadati per inserire annunci pubblicitari sui siti web.

(13) È opportuno introdurre norme specifiche per i professionisti tradizionali e 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 professionisti online che, ad esempio, mediante processi collegati di prenotazione online, agevolano l'acquisto mirato di almeno un servizio turistico aggiuntivo presso un altro professionista, quando un contratto è concluso al più tardi 24 ore dopo la conferma della prenotazione del primo servizio turistico. Tale agevolazione sarà spesso basata su un legame commerciale comportante un compenso tra il professionista che agevola l'acquisto dei servizi turistici aggiuntivi e l'altro professionista, indipendentemente dal metodo di calcolo di tale compenso che potrebbe, per esempio, basarsi sul numero di clic o sul fatturato. 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, un viaggiatore riceve un invito a prenotare un servizio turistico aggiuntivo disponibile nella destinazione scelta, ad esempio l'alloggio in albergo, con un link verso il sito web di prenotazione di un altro fornitore di servizi o intermediario. Benché questi servizi non costituiscano pacchetti ai sensi della presente direttiva, conformemente alla quale un organizzatore è responsabile della corretta esecuzione di tutti i servizi turistici, detti servizi turistici collegati costituiscono un modello commerciale alternativo che spesso fa concorrenza ai pacchetti.

(14) Al fine di garantire una concorrenza leale e la protezione dei viaggiatori, dovrebbe applicarsi anche ai servizi turistici collegati l'obbligo di fornire prove sufficienti della sussistenza di garanzie a fronte dei rimborsi delle somme versate e del rimpatrio dei viaggiatori in caso d'insolvenza.

(15) L'acquisto autonomo di un servizio di trasporto come singolo servizio turistico non dovrebbe costituire né un pacchetto né un servizio turistico collegato.

(16) Per assicurare maggior chiarezza ai viaggiatori e consentire loro di fare scelte con cognizione di causa riguardo ai vari tipi di servizi turistici offerti, ai

professionisti dovrebbe essere imposto di dichiarare in modo chiaro ed evidente, prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento, se stanno offrendo un pacchetto o un servizio turistico collegato e di fornire informazioni sul livello di protezione corrispondente. La dichiarazione del professionista quanto alla natura giuridica del prodotto turistico offerto dovrebbe corrispondere alla reale natura giuridica del prodotto in questione. Qualora il professionista non fornisca informazioni accurate ai viaggiatori, è opportuno che intervengano le competenti autorità di controllo.

(17) Al fine di individuare un pacchetto o un servizio turistico collegato, dovrebbe essere presa in considerazione soltanto la combinazione di servizi turistici diversi come l'alloggio, il trasporto stradale, ferroviario, marittimo o aereo di passeggeri, oltre al noleggio di veicoli a motore o di taluni motocicli. L'alloggio a fini residenziali, anche per corsi di lingua di lungo periodo, non dovrebbe essere assimilabile all'alloggio ai sensi della presente direttiva. Servizi finanziari come assicurazioni di viaggio non dovrebbero essere considerati servizi turistici. Oltre a ciò, i servizi che fanno intrinsecamente parte di un altro servizio turistico non dovrebbero essere considerati servizi turistici a sé stanti. Si tratta, ad esempio, del trasporto del bagaglio fornito nell'ambito del trasporto dei passeggeri, di servizi di trasporto su brevi distanze come il trasporto di passeggeri nell'ambito di una visita guidata o i transfer tra un albergo e un aeroporto o una stazione ferroviaria, i pasti, le bevande e la pulizia forniti nell'ambito dell'alloggio, o l'accesso a strutture in loco, come piscina, sauna, centro benessere o palestra, incluso per i clienti dell'albergo. Ciò significa altresì che, nei casi in cui, diversamente dal caso di una crociera, il pernottamento sia previsto nell'ambito di un trasporto di passeggeri stradale, ferroviario, marittimo o aereo, l'alloggio non dovrebbe essere considerato un servizio turistico a sé stante se la componente del trasporto è chiaramente prevalente.

(18) Altri servizi turistici, che non fanno intrinsecamente parte del trasporto dei passeggeri, dell'alloggio o del noleggio di veicoli a motore o di taluni motocicli, possono essere, per esempio, l'accesso a concerti, eventi sportivi, escursioni o siti per eventi, visite guidate, skipass e noleggio di attrezzature sportive o trattamenti benessere. Tuttavia, l'eventuale combinazione di tali servizi con un solo altro tipo di servizi turistici, per esempio l'alloggio, dovrebbe portare alla creazione di un pacchetto o di un servizio turistico collegato soltanto se essi rappresentano una parte sostanziale del valore complessivo del pacchetto o del servizio turistico collegato o sono pubblicizzati come o rappresentano altrimenti un elemento essenziale del viaggio o della vacanza. Se altri servizi turistici rappresentano il 25% o più del valore della combinazione, tali servizi dovrebbero essere considerati come una parte sostanziale del valore del pacchetto o del servizio turistico collegato. È opportuno chiarire che non dovrebbero costituire un pacchetto altri servizi turistici che si aggiungano, ad esempio, all'alloggio in albergo, con prenotazione effettuata come servizio autonomo, dopo l'arrivo in albergo del viaggiatore. Ciò non dovrebbe condurre all'elusione della presente direttiva da parte di organizzatori o venditori che propongono in anticipo al viaggiatore la scelta di servizi turistici aggiuntivi e offrono poi la conclusione del contratto per tali servizi solo dopo l'inizio dell'esecuzione del primo servizio 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 dall'ambito d'applicazione della presente direttiva i viaggi che durano meno di 24 ore e non comprendono l'alloggio, così come i pacchetti o i servizi turistici collegati che sono offerti o agevolati in via occasionale e senza fini di lucro e soltanto a un gruppo limitato di viaggiatori. La presente direttiva può comprendere, ad esempio, viaggi organizzati non più di un paio di volte l'anno da associazioni caritative, associazioni sportive o scuole per i loro membri, senza essere offerti al grande pubblico. Informazioni adeguate su tale esclusione dovrebbero essere rese accessibili al pubblico al fine di assicurare che professionisti e viaggiatori siano correttamente informati del fatto che tali pacchetti o i servizi turistici collegati non sono disciplinati dalla presente direttiva.

(20) La presente direttiva non dovrebbe pregiudicare il diritto dei contratti nazionali per quegli aspetti che non sono da essa disciplinati.

(21) 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 (quali l'affitto di case di villeggiatura) o per pacchetti e servizi turistici collegati offerti o agevolati, senza fini di lucro, a un gruppo limitato di viaggiatori e solo occasionalmente, o per pacchetti e servizi turistici collegati che coprono un arco di tempo inferiore a 24 ore e non includono l'alloggio.

(22) La caratteristica principale di un pacchetto è che ci sia un professionista responsabile, in quanto organizzatore, della corretta esecuzione dell'intero pacchetto. Il professionista, tipicamente un'agenzia di viaggio 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 dovrebbe dipendere dal coinvolgimento del professionista nella creazione del pacchetto e non tanto da come il professionista descrive la sua attività commerciale. Nel valutare se un professionista sia un organizzatore o un venditore, non dovrebbe fare differenza il fatto che tale operatore agisca sul lato dell'offerta o si presenti come un agente che opera per il viaggiatore.

(23) La [direttiva 90/314/CEE](#) ha lasciato agli Stati membri un margine di discrezionalità per stabilire se i venditori, gli organizzatori, o entrambi, siano responsabili della corretta esecuzione di un pacchetto. Tale flessibilità ha generato ambiguità in alcuni Stati membri circa il fatto che il professionista sia o meno responsabile dell'esecuzione dei pertinenti servizi turistici. Pertanto, è opportuno chiarire nella presente direttiva che gli organizzatori sono responsabili

dell'esecuzione dei servizi turistici compresi nel contratto di pacchetto turistico, a meno che il diritto nazionale non preveda che siano responsabili sia l'organizzatore che il venditore.

(24) Riguardo ai pacchetti, è opportuno che i venditori siano responsabili insieme all'organizzatore della comunicazione delle informazioni precontrattuali. Per agevolare la comunicazione, in particolare nei casi transfrontalieri, i viaggiatori dovrebbero poter contattare l'organizzatore anche tramite il venditore da cui hanno acquistato il pacchetto.

(25) Il viaggiatore dovrebbe ricevere tutte le informazioni necessarie prima dell'acquisto di un pacchetto, sia questo 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 potrebbe ragionevolmente prevedere.

(26) 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, comprensibile ed evidente al viaggiatore prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico. Tuttavia, viste le nuove tecnologie della comunicazione, che consentono di effettuare facilmente aggiornamenti, non sussiste più la necessità di prevedere norme specifiche sugli opuscoli, mentre è opportuno garantire che le modifiche alle informazioni precontrattuali siano comunicate al viaggiatore. È poi opportuno che sia sempre possibile modificare le informazioni precontrattuali qualora espressamente concordato tra entrambe le parti del contratto di pacchetto turistico.

(27) Gli obblighi d'informazione fissati nella presente direttiva sono esaustivi, pur facendo salvi quelli stabiliti dall'altra normativa vigente dell'Unione ⁽⁸⁾.

(28) Gli organizzatori dovrebbero fornire informazioni di carattere generale concernenti le condizioni in materia di visti del paese di destinazione. Le informazioni circa i termini approssimativi per ottenere i visti possono essere fornite sotto forma di riferimento alle informazioni ufficiali del paese di destinazione.

(29) Tenuto conto delle specificità dei contratti di pacchetto turistico, dovrebbero essere previsti i diritti e gli obblighi delle parti contraenti, sia nella fase che precede sia in quella che segue l'inizio del pacchetto, in particolare qualora quest'ultimo non sia eseguito correttamente o cambino determinate circostanze.

(30) Poiché i pacchetti 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 un contratto di pacchetto turistico a un altro viaggiatore. In tali situazioni, l'organizzatore

dovrebbe poter ricevere il rimborso delle spese sostenute, ad esempio se un sub-fornitore esige il pagamento di un diritto per la modifica del nome del viaggiatore o per la cancellazione di un biglietto di trasporto e l'emissione di un nuovo biglietto.

(31) I viaggiatori dovrebbero poter risolvere il contratto di pacchetto turistico in qualunque momento prima dell'inizio del pacchetto, dietro pagamento di adeguate spese di risoluzione che tengano conto di risparmi e introiti previsti che derivano dalla riassegnazione dei servizi turistici. Dovrebbero inoltre avere il diritto di risolvere il contratto di pacchetto turistico senza corrispondere spese di risoluzione qualora circostanze inevitabili e straordinarie abbiano un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto. Ciò può riguardare ad esempio conflitti armati, altri gravi problemi di sicurezza quali terrorismo, rischi significativi per la salute umana quali il focolaio di una grave malattia nel luogo di destinazione del viaggio o calamità naturali come inondazioni, terremoti o condizioni meteorologiche che impediscono di viaggiare in modo sicuro verso la destinazione come stabilito nel contratto di pacchetto turistico.

(32) In particolari situazioni l'organizzatore dovrebbe altresì essere autorizzato a risolvere il contratto di pacchetto turistico prima dell'inizio del pacchetto senza obbligo d'indennizzo, ad esempio se non è raggiunto il numero minimo di partecipanti e nella misura in cui tale possibilità sia stata prevista nel contratto. In tal caso, l'organizzatore dovrebbe rimborsare tutti i pagamenti effettuati in relazione al pacchetto.

(33) In certi casi gli organizzatori dovrebbero essere autorizzati ad apportare unilateralmente modifiche al contratto di pacchetto turistico. I viaggiatori dovrebbero però avere il diritto di risolvere il contratto di pacchetto turistico se le modifiche proposte cambiano in maniera sostanziale una qualunque delle caratteristiche principali dei servizi turistici. Ciò può verificarsi ad esempio se diminuisce la qualità o il valore dei servizi turistici. Cambiamenti degli orari di partenza o arrivo indicati nel contratto di pacchetto turistico dovrebbero essere considerati sostanziali, ad esempio, qualora causino al viaggiatore disagi o spese aggiuntive notevoli, ad esempio riorganizzazioni del trasporto o dell'alloggio. Gli aumenti di prezzo dovrebbero essere possibili solo se si è verificata una modifica del costo del carburante o di altre fonti di energia per il trasporto dei passeggeri, delle tasse o dei diritti imposti da terzi non direttamente coinvolti nell'esecuzione dei servizi turistici ricompresi nel contratto di pacchetto turistico o dei tassi di cambio pertinenti per il pacchetto, e solo se il contratto prevede espressamente la possibilità di tale aumento del prezzo e stabilisce che il viaggiatore ha diritto a una riduzione di prezzo pari a una riduzione di tali costi. Se l'organizzatore propone un aumento del prezzo superiore all'8% del prezzo totale, il viaggiatore dovrebbe essere autorizzato a risolvere il contratto di pacchetto turistico senza corrispondere spese di risoluzione.

(34) È opportuno definire norme specifiche riguardo ai mezzi di ricorso in caso di esecuzione non conforme del contratto di pacchetto turistico. Il viaggiatore dovrebbe poter pretendere la soluzione dei problemi e, ove non possa essere prestata una parte significativa dei servizi turistici inclusi nel contratto di

pacchetto turistico, al viaggiatore dovrebbero essere offerti servizi alternativi adeguati. Se l'organizzatore non pone rimedio al difetto di conformità entro un periodo ragionevole fissato dal viaggiatore, questi dovrebbe poter ovviare personalmente al difetto e chiedere il rimborso delle spese necessarie. In taluni casi non dovrebbe essere necessario specificare il termine, in particolare qualora sia necessario ovviare al difetto immediatamente. È il caso ad esempio in cui, a causa del ritardo di un autobus fornito dall'organizzatore, il viaggiatore sia costretto a servirsi di un taxi per poter prendere il suo volo. Al viaggiatore dovrebbero essere riconosciuti anche una riduzione del prezzo, la facoltà di risolvere il contratto di pacchetto turistico e/o il risarcimento dei danni. Il risarcimento dovrebbe coprire anche i danni morali, come il risarcimento per la perdita in termini di godimento del viaggio o della vacanza a causa di problemi sostanziali nell'esecuzione dei pertinenti servizi turistici. Il viaggiatore dovrebbe essere tenuto a informare l'organizzatore senza indebito ritardo, tenuto conto delle circostanze del caso, di eventuali difetti di conformità rilevati durante l'esecuzione di un servizio turistico incluso nel contratto di pacchetto turistico. Una sua inadempienza in tal senso può essere presa in considerazione in sede di determinazione della riduzione del prezzo o del risarcimento danni appropriati laddove tale comunicazione avrebbe evitato o ridotto il danno.

(35) 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 turistici 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 ⁽⁹⁾, la convenzione del 1980 relativa ai trasporti internazionali per ferrovia (COTIF) ⁽¹⁰⁾ e la convenzione di Atene del 1974 relativa al trasporto via mare dei passeggeri e del loro bagaglio ⁽¹¹⁾. Ove sia impossibile garantire il tempestivo ritorno del viaggiatore al luogo di partenza, a causa di circostanze inevitabili e straordinarie, l'organizzatore dovrebbe sostenere il costo del necessario soggiorno dei viaggiatori per un periodo non superiore a tre notti per viaggiatore, salvo qualora tempi più lunghi siano previsti dalla normativa dell'Unione, vigente o futura, relativa ai diritti dei passeggeri.

(36) La presente direttiva non dovrebbe incidere sui diritti dei viaggiatori di presentare denuncia tanto nell'ambito di questa come di altra normativa pertinente dell'Unione o convenzione internazionale, cosicché i viaggiatori continuino ad avere la possibilità di presentare denuncia all'organizzatore, al vettore o a qualunque altra parte responsabile o, se del caso, a più di una parte. Per evitare un risarcimento eccessivo, è opportuno chiarire che il risarcimento o la riduzione del prezzo concessi ai sensi della presente direttiva e il risarcimento o la riduzione del prezzo concessi ai sensi di altra normativa pertinente dell'Unione o convenzione internazionale dovrebbero essere detratti gli uni dagli altri. La responsabilità dell'organizzatore non dovrebbe pregiudicare il diritto di ottenere il risarcimento da terzi, compresi i fornitori di servizi.

(37) Se il viaggiatore si trova in difficoltà durante il viaggio o la vacanza, l'organizzatore dovrebbe essere tenuto ad agire opportunamente per prestargli assistenza senza indebito ritardo, principalmente fornendo, se del caso, informazioni su aspetti come i servizi sanitari, le autorità locali e l'assistenza consolare, ma anche aiuto pratico, ad esempio riguardo alle comunicazioni a distanza e a servizi turistici alternativi.

(38) Nella comunicazione del 18 marzo 2013 dal titolo «Protezione dei passeggeri in caso d'insolvenza di una compagnia aerea» la Commissione ha disposto misure per una migliore tutela dei viaggiatori nel caso d'insolvenza di una compagnia aerea, tra le quali una migliore applicazione del [regolamento \(CE\) n. 261/2004](#) del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽¹²⁾ e del [regolamento \(CE\) n. 1008/2008](#), 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, vale a dire i servizi di trasporto aereo, e non risolve pertanto la questione della protezione in caso d'insolvenza in relazione ai pacchetti turistici e ad altri servizi turistici collegati.

(39) Gli Stati membri dovrebbero garantire che i viaggiatori che acquistano un pacchetto 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 da o per conto dei viaggiatori e, nella misura in cui un pacchetto include il trasporto di passeggeri, per il rimpatrio dei passeggeri in caso d'insolvenza degli organizzatori. Tuttavia, dovrebbe essere possibile offrire ai viaggiatori la continuazione del pacchetto. Pur mantenendo la discrezionalità sul modo in cui disporre la protezione in caso d'insolvenza, gli Stati membri dovrebbero provvedere affinché la protezione sia efficace. L'efficacia implica che la protezione sia disponibile non appena, in conseguenza di problemi di liquidità dell'organizzatore, i servizi turistici non possono o non potranno essere eseguiti o potranno essere eseguiti solo in parte o quando i prestatori di servizi richiedano ai viaggiatori di sostenerne i costi. Gli Stati membri dovrebbero poter esigere che gli organizzatori forniscano ai viaggiatori un certificato che attesti il diritto conferito loro di appellarsi direttamente al fornitore di protezione in caso d'insolvenza.

(40) 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 organizzatore e, se applicabile, il costo prevedibile per i rimpatri. Ciò significa che la protezione dovrebbe essere sufficiente a coprire tutti i prevedibili pagamenti effettuati da o per conto dei viaggiatori riguardo a pacchetti in alta stagione, tenendo conto del lasso di tempo che intercorre tra il ricevimento di tali pagamenti e il completamento del viaggio o della vacanza, nonché, se applicabile, il costo prevedibile per i rimpatri. Ciò implica, in genere, che la garanzia deve coprire una percentuale sufficientemente elevata del fatturato dell'organizzatore relativo ai pacchetti 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 può accettare e il relativo calendario prima dell'inizio del pacchetto. 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 d'insolvenza nell'ipotesi di aumento dei rischi, compreso un aumento consistente nella vendita di pacchetti. Tuttavia, un'efficace protezione in caso d'insolvenza non dovrebbe tenere conto di rischi estremamente remoti come, ad esempio, l'insolvenza simultanea di vari organizzatori principali, laddove così facendo si inciderebbe in misura sproporzionata sui costi della protezione, pregiudicandone l'efficacia. In tal caso la garanzia di rimborso può essere limitata.

(41) In considerazione delle disparità nel diritto e nella prassi nazionale per quanto riguarda le parti di un contratto di pacchetto turistico e il ricevimento di pagamenti effettuati da o per conto dei viaggiatori, dovrebbe essere consentito agli Stati membri di esigere che anche i venditori sottoscrivano una protezione in caso d'insolvenza.

(42) Conformemente alla [direttiva 2006/123/CE](#), è opportuno stabilire regole per evitare obblighi di protezione in caso d'insolvenza che costituiscano un ostacolo alla libera circolazione dei servizi e alla libertà di stabilimento. Pertanto, gli Stati membri dovrebbero essere tenuti a riconoscere la protezione in caso d'insolvenza dettata dal diritto dello Stato membro di stabilimento. Per facilitare la cooperazione amministrativa e il controllo degli organizzatori e, se applicabile, dei venditori che operano in vari Stati membri con riguardo alla protezione in caso d'insolvenza, gli Stati membri dovrebbero essere tenuti a designare punti centrali di contatto.

(43) I professionisti che agevolano servizi turistici collegati dovrebbero essere obbligati a informare i viaggiatori che non stanno acquistando un pacchetto e che i singoli fornitori di servizi turistici sono i soli responsabili della corretta esecuzione dei loro contratti. I professionisti che agevolano servizi turistici collegati dovrebbero, inoltre, essere tenuti a fornire la protezione in caso d'insolvenza per il rimborso dei pagamenti che essi ricevono e, nella misura in cui essi sono responsabili del trasporto di passeggeri, per il rimpatrio dei viaggiatori, e dovrebbero informare i viaggiatori di conseguenza. I professionisti responsabili dell'esecuzione dei singoli contratti che fanno parte di un servizio turistico collegato sono soggetti alla legislazione generale e settoriale dell'Unione in materia di protezione dei consumatori.

(44) Nel definire le norme relative ai regimi di protezione in caso d'insolvenza in ordine ai pacchetti e ai servizi turistici collegati, agli Stati membri non dovrebbe essere preclusa la possibilità di tener conto della situazione specifica di imprese più piccole, purché sia garantito lo stesso livello di tutela per i viaggiatori.

(45) I viaggiatori dovrebbero essere tutelati in relazione a errori intervenuti nel processo di prenotazione di pacchetti e di servizi turistici collegati.

(46) Dovrebbe essere confermato che i viaggiatori non possono rinunciare ai diritti di cui godono in forza della presente direttiva e che gli organizzatori o i professionisti che agevolano servizi turistici collegati non possono eludere i loro obblighi pretendendo di agire meramente in qualità di fornitori di servizi turistici o di intermediari o ad altro titolo.

(47) Gli Stati membri dovrebbero fissare le norme sulle sanzioni da irrogare per le violazioni delle disposizioni nazionali che recepiscono la presente direttiva e garantirne l'attuazione. Tali sanzioni dovrebbero essere effettive, proporzionate e dissuasive.

(48) L'adozione della presente direttiva rende necessario l'adeguamento di alcuni atti legislativi dell'Unione in materia di tutela dei consumatori. Si dovrebbe in particolare chiarire che il [regolamento \(CE\) n. 2006/2004](#) del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽¹³⁾ si applica alle violazioni della presente direttiva. Inoltre, tenuto conto del fatto che la [direttiva 2011/83/UE](#) del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽¹⁴⁾ 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 applicarla a singoli servizi turistici che fanno parte di un servizio turistico collegato, a condizione che tali singoli servizi non siano altrimenti esclusi dall'ambito d'applicazione della [direttiva 2011/83/UE](#) e che alcuni diritti dei consumatori in essa previsti si applichino anche ai pacchetti.

(49) La presente direttiva lascia impregiudicate le norme relative alla protezione dei dati personali previste dalla [direttiva 95/46/CE](#) del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽¹⁵⁾ e le norme dell'Unione in materia di diritto internazionale privato, compreso il [regolamento \(CE\) n. 593/2008](#) del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽¹⁶⁾.

(50) È opportuno chiarire che i requisiti normativi della presente direttiva sulla protezione in caso d'insolvenza e sulle informazioni relative ai servizi turistici collegati dovrebbero applicarsi anche ai professionisti non stabiliti in uno Stato membro che, con qualsiasi mezzo, dirigono le loro attività, ai sensi del [regolamento \(CE\) n. 593/2008](#) e del [regolamento \(UE\) n. 1215/2012](#) del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽¹⁷⁾, verso uno o più Stati membri.

(51) Poiché l'obiettivo della presente direttiva, vale a dire contribuire al buon funzionamento del mercato interno e al conseguimento di un livello di protezione dei consumatori elevato e quanto uniforme possibile, non può essere conseguito in misura sufficiente dagli Stati membri, ma, a motivo della sua portata, può essere conseguito meglio a livello di Unione, quest'ultima può intervenire in base al principio di sussidiarietà sancito dall'articolo 5 del trattato sull'Unione europea. La presente direttiva si limita a quanto è necessario per conseguire tale obiettivo in ottemperanza al principio di proporzionalità enunciato nello stesso articolo.

(52) La presente direttiva rispetta i diritti fondamentali e ottempera ai principi sanciti dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea. In particolare, la presente direttiva rispetta la libertà d'impresa riconosciuta dall'articolo 16 della

Carta, garantendo un livello elevato di protezione dei consumatori nell'Unione, come previsto dall'articolo 38 della Carta stessa.

(53) Conformemente alla dichiarazione politica comune del 28 settembre 2011 degli Stati membri e della Commissione sui documenti esplicativi ⁽¹⁸⁾, 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.

(54) La direttiva 90/314/EEC dovrebbe pertanto essere abrogata,

HANNO ADOTTATO LA PRESENTE DIRETTIVA:

(4) GU C 170 del 5.6.2014, pag. 73.

(5) Posizione del Parlamento europeo del 12 marzo 2014 (non ancora pubblicata nella Gazzetta ufficiale) e posizione del Consiglio in prima lettura del 18 settembre 2015 (GU C 360 del 30.10.2015, pag. 1). Posizione del Parlamento europeo del 27 ottobre 2015 (non ancora pubblicata nella Gazzetta ufficiale).

(6) *Direttiva 90/314/CEE*, del 13 giugno 1990, concernente i viaggi, le vacanze e i circuiti «tutto compreso» (GU L 158 del 23.6.1990, pag. 59).

(7) Cfr. la sentenza della Corte di giustizia dell'Unione europea del 30 aprile 2002 nella causa C-00/00, Club-Tour, Viagens e Turismo SA contro Alberto Carlos Lobo Gonçalves Garrido, in presenza di Club Med Viagens Lda, C-400/00, ECLI:EU:C:2002:272.

(8) Cfr. la *direttiva 2000/31/CE* del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'8 giugno 2000, relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società dell'informazione, in particolare il commercio elettronico, nel mercato interno («Direttiva sul commercio elettronico») (GU L 178 del 17.7.2000, pag. 1) e la *direttiva 2006/123/CE* del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2006, relativa ai servizi nel mercato interno (GU L 376 del 27.12.2006, pag. 36), nonché il *regolamento (CE) n. 2111/2005* del Parlamento europeo e del Consiglio, del 14 dicembre 2005, relativo all'istituzione di un elenco comunitario di vettori aerei soggetti a un divieto operativo all'interno della Comunità e alle informazioni da fornire ai passeggeri del trasporto aereo sull'identità del vettore aereo effettivo e che abroga l'*articolo 9 della direttiva 2004/36/CE* (GU L 344 del 27.12.2005, pag. 15), il *regolamento (CE) n. 1107/2006* del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 luglio 2006, relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo (GU L 204 del 26.7.2006, pag. 1), il *regolamento (CE) n. 1371/2007* del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (GU L 315 del 3.12.2007, pag. 14), il *regolamento (CE) n.*

[1008/2008](#) del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 settembre 2008, recante norme comuni per la prestazione di servizi aerei nella Comunità (GU L 293 del 31.10.2008, pag. 3), il [regolamento \(UE\) n. 1177/2010](#) del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 novembre 2010, relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne e che modifica il [regolamento \(CE\) n. 2006/2004](#) (GU L 334 del 17.12.2010, pag. 1) e il [regolamento \(UE\) n. 181/2011](#) del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 febbraio 2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il [regolamento \(CE\) n. 2006/2004](#) (GU L 55 del 28.2.2011, pag. 1).

(9) [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).

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

(11) [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, a eccezione degli articoli 10 e 11 dello stesso (GU L 8 del 12.1.2012, pag. 1).

(12) [Regolamento \(CE\) n. 261/2004](#) del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 febbraio 2004, che istituisce regole comuni in materia di compensazione e assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e che abroga il [regolamento \(CEE\) n. 295/91](#) (GU L 46 del 17.2.2004, pag. 1).

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

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

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

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

(17) [Regolamento \(UE\) n. 1215/2012](#) del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 dicembre 2012 concernente la competenza giurisdizionale, il riconoscimento e l'esecuzione delle decisioni in materia civile e commerciale (GU L 351 del 20.12.2012, pag. 1).

(18) GU C 369 del 17.12.2011, pag. 14.

CAPO I

OGGETTO, AMBITO D'APPLICAZIONE, DEFINIZIONI E LIVELLO DI ARMONIZZAZIONE

Articolo 1 *Oggetto*

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

Articolo 2 *Ambito d'applicazione*

1. La presente direttiva si applica ai pacchetti offerti in vendita o venduti da professionisti a viaggiatori e ai servizi turistici collegati agevolati da professionisti a viaggiatori

2. La presente direttiva non si applica a:

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

b) pacchetti offerti e servizi turistici collegati agevolati occasionalmente e senza fini di lucro e soltanto a un gruppo limitato di viaggiatori;

c) pacchetti e servizi turistici collegati acquistati in base a un accordo generale per l'organizzazione di viaggi di natura professionale tra un professionista e un'altra persona fisica o giuridica che agisce nell'ambito della propria attività commerciale, imprenditoriale, artigianale o professionale.

3. La presente direttiva non pregiudica il diritto contrattuale nazionale generale, quali le norme sulla validità, formazione o efficacia di un contratto, nella misura in cui gli aspetti relativi al diritto contrattuale generale non sono disciplinati dalla presente direttiva.

Articolo 3 *Definizioni*

Ai fini della presente direttiva s'intende per:

- 1) «servizio turistico»:
 - a) il trasporto di passeggeri;
 - b) l'alloggio non facente intrinsecamente parte del trasporto di passeggeri e non a fini residenziali;
 - c) il noleggio di auto, di altri veicoli a motore ai sensi dell'articolo 3, punto 11), della [direttiva 2007/46/CE](#) del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽⁴⁾ oppure di motocicli che richiedono una patente di guida di categoria A a norma dell'[articolo 4, paragrafo 3, lettera c\)](#), della [direttiva 2006/126/CE](#) del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽⁵⁾;
 - d) qualunque altro servizio turistico non facente intrinsecamente parte di un servizio turistico ai sensi delle lettere a), b) o c);
 - 2) «pacchetto», 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 conformemente 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 tali servizi sono stati selezionati prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento;
 - ii) offerti, venduti o fatturati a un prezzo forfettario o globale;
 - iii) pubblicizzati o venduti sotto la denominazione «pacchetto» o denominazione analoga;
 - 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; o
 - v) acquistati presso professionisti distinti attraverso processi collegati di prenotazione online ove il nome del viaggiatore, gli estremi del pagamento e l'indirizzo di posta elettronica sono trasmessi dal professionista con cui è concluso il primo contratto a uno o più altri professionisti e il contratto con quest'ultimo o questi ultimi professionisti è concluso al più tardi 24 ore dopo la conferma della prenotazione del primo servizio turistico.
- Una combinazione di servizi turistici in cui sono combinati non più di uno dei tipi di servizi turistici di cui al punto 1), lettere a), b) o c), con uno o più dei servizi turistici di cui al punto 1), lettera d), non è un pacchetto se questi ultimi servizi:
- a) non rappresentano una parte sostanziale del valore della combinazione, non sono pubblicizzati come e non rappresentano altrimenti un elemento essenziale della combinazione; oppure
 - b) sono selezionati e acquistati solo dopo l'inizio dell'esecuzione di un servizio turistico di cui al punto 1), lettere a), b) o c);

3) «contratto di pacchetto turistico», il contratto relativo all'intero pacchetto oppure, se il pacchetto è fornito in base a contratti distinti, tutti i contratti riguardanti i servizi turistici inclusi nel pacchetto;

4) «inizio del pacchetto», l'inizio dell'esecuzione dei servizi turistici inclusi nel pacchetto;

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

a) al momento di un'unica visita o un unico contatto con il proprio punto vendita, la selezione distinta e il pagamento distinto di ogni servizio turistico da parte dei viaggiatori; oppure

b) l'acquisto mirato di almeno un servizio turistico aggiuntivo presso un altro professionista quando un contratto con quest'altro professionista è concluso al più tardi 24 ore dopo la conferma della prenotazione del primo servizio turistico.

Qualora siano acquistati non più di uno dei tipi di servizi turistici di cui al punto 1), lettere a), b) o c), e uno o più dei servizi turistici di cui al punto 1), lettera d), essi non costituiscono un servizio turistico collegato se questi ultimi servizi non rappresentano una porzione significativa del valore combinato dei servizi e non sono pubblicizzati come un elemento essenziale del viaggio o della vacanza e non ne costituiscono, comunque, un elemento essenziale;

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

7) «professionista», qualsiasi persona fisica o giuridica che, indipendentemente dal fatto che si tratti di un soggetto pubblico o privato, agisca nel quadro della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale nei contratti oggetto della presente direttiva, anche tramite qualsiasi altra persona che agisca in suo nome o per suo conto, in veste di organizzatore, venditore, professionista che agevola servizi turistici collegati o di fornitore di servizi turistici;

8) «organizzatore», un professionista che combina pacchetti e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite un altro professionista o unitamente a un altro professionista, oppure il professionista che trasmette i dati relativi al viaggiatore a un altro professionista conformemente al punto 2), lettera b), punto v);

9) «venditore», il professionista diverso dall'organizzatore che vende o offre in vendita pacchetti combinati da un organizzatore;

10) «stabilimento», lo stabilimento definito all'articolo 4, punto 5), della [direttiva 2006/123/CE](#);

11) «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 consenta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate;

12) «circostanze inevitabili e straordinarie», una situazione fuori dal controllo della parte che invoca una tale situazione e le cui conseguenze non sarebbero state evitate nemmeno adottando tutte le ragionevoli misure;

13) «difetto di conformità», un inadempimento o un'inesatta esecuzione dei servizi turistici inclusi in un pacchetto;

14) «minore», persona di età inferiore ai 18 anni;

15) «punto vendita», qualsiasi locale, mobile o immobile, adibito alla vendita al dettaglio o sito web di vendita al dettaglio o analogo strumento di vendita online, anche nel caso in cui siti web di vendita al dettaglio o strumenti di vendita online sono presentati ai viaggiatori come un unico strumento, comprensivo di servizio telefonico;

16) «rimpatrio», il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza o ad altro luogo concordato dalle parti contraenti.

(4) [Direttiva 2007/46/CE](#) del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 settembre 2007, che istituisce un quadro per l'omologazione dei veicoli a motore e dei loro rimorchi, nonché dei sistemi, componenti ed entità tecniche destinati a tali veicoli (direttiva quadro) (GU L 263 del 9.10.2007, pag. 1).

(5) [Direttiva 2006/126/CE](#) del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 dicembre 2006, concernente la patente di guida (GU L 403 del 30.12.2006, pag. 18).

Articolo 4 *Livello di armonizzazione*

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

CAPO II

OBBLIGO D'INFORMAZIONE E CONTENUTO DEL CONTRATTO DI PACCHETTO TURISTICO

Articolo 5 *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, forniscano al viaggiatore il pertinente modulo informativo standard di cui all'allegato I, parte A o parte B e, se applicabili al pacchetto, le seguenti informazioni:

a) le caratteristiche principali dei servizi turistici:

i) destinazione o destinazioni del viaggio, itinerario e periodi di soggiorno con relative date e, se è incluso l'alloggio, il numero di notti comprese;

ii) mezzi, caratteristiche e categorie di trasporto, luoghi, date e orari di partenza e ritorno, durata e località di sosta intermedia e coincidenze.

Nel caso in cui l'orario esatto non sia ancora stabilito, l'organizzatore e, se del caso, il venditore, informano il viaggiatore dell'orario approssimativo di partenza e ritorno;

iii) ubicazione, caratteristiche principali e, ove applicabile, la categoria turistica dell'alloggio ai sensi della regolamentazione del paese di destinazione;

iv) i pasti forniti (meal plan);

v) visite, escursioni o altri servizi inclusi nel prezzo totale pattuito del pacchetto;

vi) qualora non risulti evidente dal contesto, il fatto che uno qualunque dei servizi turistici sarà prestato al viaggiatore in quanto membro di un gruppo e, in tal caso e ove possibile, le dimensioni approssimative del gruppo;

vii) 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

viii) se il viaggio o la vacanza sono in linea di massima idonei a persone a mobilità ridotta e, su richiesta del viaggiatore, informazioni precise sull'idoneità del viaggio o della vacanza che tenga conto 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 comprensivo di tasse e, ove applicabili, tutti i diritti, imposte e altri costi aggiuntivi oppure, ove questi non siano ragionevolmente calcolabili prima della conclusione del contratto, un'indicazione del tipo di costi aggiuntivi che il viaggiatore potrebbe dover ancora sostenere;

d) le modalità di pagamento, compreso l'eventuale importo o percentuale del prezzo da versare a titolo di acconto e il calendario per il versamento del saldo, o le garanzie finanziarie che il viaggiatore è tenuto a pagare o fornire;

e) il numero minimo di persone richiesto per il pacchetto e il termine di cui all'articolo 12, paragrafo 3, lettera a), prima dell'inizio del pacchetto per l'eventuale risoluzione del contratto in caso di mancato raggiungimento del numero;

f) le informazioni di carattere generale concernenti le condizioni in materia di passaporto e visti, compresi i tempi approssimativi per l'ottenimento dei visti, e le formalità sanitarie del paese di destinazione;

g) informazioni sulla facoltà per il viaggiatore di risolvere il contratto in qualunque momento prima dell'inizio del pacchetto dietro pagamento di adeguate spese di risoluzione, o, se applicabili, le spese di risoluzione standard richieste dall'organizzatore ai sensi dell'articolo 12, paragrafo 1;

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

Per i contratti di pacchetto turistico stipulati per telefono, l'organizzatore e, se del caso, il professionista fornisce al viaggiatore le informazioni standard di cui

all'allegato I, parte B, e le informazioni di cui alle lettere da a) ad h), del primo comma.

2. Con riferimento ai pacchetti definiti all'articolo 3, punto 2), lettera b), punto v), l'organizzatore e il professionista a cui sono trasmessi i dati garantiscono che ciascuno di essi fornisca, prima che il viaggiatore sia vincolato da un contratto o da un'offerta corrispondente, le informazioni elencate alle lettere da a) ad h) del primo comma del paragrafo 1 del presente articolo, nella misura in cui esse sono pertinenti per i rispettivi servizi turistici da essi offerti. Contemporaneamente, l'organizzatore fornisce anche le informazioni standard attraverso il modulo di cui all'allegato I, parte C.

3. Le informazioni di cui ai paragrafi 1 e 2 sono presentate in modo chiaro, comprensibile ed evidente. Nel caso in cui tali informazioni sono fornite per iscritto, esse devono essere leggibili.

Articolo 6 *Carattere vincolante delle informazioni precontrattuali e conclusione del contratto di pacchetto turistico*

1. Gli Stati membri provvedono affinché le informazioni fornite al viaggiatore ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 1, primo comma, 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. L'organizzatore e, se del caso, il venditore comunicano al viaggiatore tutte le modifiche delle informazioni precontrattuali in modo chiaro ed evidente prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico.

2. Se l'organizzatore e, se del caso, il venditore non hanno ottemperato agli obblighi in materia di informazione sulle imposte, sui diritti o su altri costi aggiuntivi di cui all'articolo 5, paragrafo 1, primo comma, lettera c), prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico, il viaggiatore non è tenuto al pagamento di tali costi.

Articolo 7 *Contenuto del contratto di pacchetto turistico e documenti da fornire prima dell'inizio del pacchetto*

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 di pacchetto turistico o successivamente a 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 di pacchetto turistico sia stato stipulato alla contemporanea presenza

fisica delle parti.
Per quanto riguarda i contratti negoziati fuori dei locali commerciali, definiti all'articolo 2, punto 8, della [direttiva 2011/83/UE](#) una copia o la conferma del contratto di pacchetto turistico è fornito al viaggiatore su carta o, se il viaggiatore acconsente, su un altro supporto durevole.

2. Il contratto di pacchetto turistico o la sua conferma riportano l'intero contenuto dell'accordo che contiene tutte le informazioni di cui all'articolo 5, paragrafo 1, primo comma, lettere da a) ad h), nonché le seguenti informazioni:

- a) le richieste specifiche del viaggiatore accettate dall'organizzatore;
- b) l'informazione che l'organizzatore:
 - i) è responsabile dell'esatta esecuzione di tutti i servizi turistici inclusi nel contratto ai sensi dell'articolo 13; ed
 - ii) è tenuto a prestare assistenza qualora il viaggiatore si trovi in difficoltà ai sensi dell'articolo 16;
- c) il nome e i recapiti, compreso l'indirizzo geografico, dell'organismo incaricato della protezione in caso d'insolvenza e, se del caso, il nome dell'autorità competente designata dallo Stato membro interessato a tal fine e i suoi recapiti;
- d) il nome, l'indirizzo, il numero di telefono, l'indirizzo di posta elettronica e, se applicabile, il numero di fax del rappresentante locale dell'organizzatore, di un punto di contatto o di un altro servizio che consenta al viaggiatore di contattare rapidamente l'organizzatore e di comunicare efficacemente con lui per chiedere assistenza ove il viaggiatore si trovi in difficoltà o di rivolgere eventuali reclami relativi a difetti di conformità riscontrati durante l'esecuzione del pacchetto;
- e) il fatto che il viaggiatore sia tenuto a comunicare eventuali difetti di conformità rilevati durante l'esecuzione del pacchetto ai sensi dell'articolo 13, paragrafo 2;
- f) nel caso di minori, non accompagnati da un genitore o altra persona autorizzata, che viaggiano in base a un contratto di pacchetto turistico che include l'alloggio, le informazioni che consentano di stabilire un contatto diretto con il minore o il responsabile del minore nel suo luogo di soggiorno;
- g) informazioni riguardo alle esistenti procedure interne di trattamento dei reclami e ai meccanismi di risoluzione alternativa delle controversie («ADR») ai sensi della [direttiva 2013/11/UE](#) del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽⁴⁾ e, se applicabile, all'organismo ADR da cui il professionista è disciplinato e alla piattaforma di risoluzione delle controversie online ai sensi del [regolamento \(UE\) n. 524/2013](#) del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽⁵⁾;
- h) informazioni sul diritto del viaggiatore di cedere il contratto a un altro viaggiatore ai sensi dell'articolo 9.

3. Con riferimento ai pacchetti definiti all'articolo 3, punto 2), lettera b), punto v), il professionista a cui i dati sono trasmessi informa l'organizzatore della conclusione del contratto che porterà alla creazione di un pacchetto. Il professionista fornisce all'organizzatore le informazioni necessarie ad adempiere i suoi obblighi di organizzatore. Non appena è informato del fatto che un pacchetto è stato creato, l'organizzatore

fornisce al viaggiatore le informazioni di cui al paragrafo 2, lettere da a) ad h) su un supporto durevole.

4. Le informazioni di cui ai paragrafi 2 e 3 sono presentate in modo chiaro, comprensibile ed evidente.

5. In tempo utile prima dell'inizio del pacchetto, l'organizzatore fornisce al viaggiatore le ricevute, i buoni e i biglietti necessari, le informazioni sull'orario della partenza previsto e, se applicabile, il termine ultimo per l'accettazione nonché gli orari previsti delle soste intermedie, delle coincidenze e dell'arrivo.

(4) [Direttiva 2013/11/UE](#) del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il [regolamento \(CE\) n. 2006/2004](#) e la [direttiva 2009/22/CE](#) (direttiva sull'ADR per i consumatori) (GU L 165 del 18.6.2013, pag. 63).

(5) [Regolamento \(UE\) n. 524/2013](#) del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori e che modifica il [regolamento \(CE\) n. 2006/2004](#) e la [direttiva 2009/22/CE](#) (regolamento sull'ODR per i consumatori) (GU L 165 del 18.6.2013, pag. 1).

Articolo 8 *Onere della prova*

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

CAPO III

MODIFICHE AL CONTRATTO DI PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELL'INIZIO DEL PACCHETTO

Articolo 9 *Cessione del contratto di pacchetto turistico 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 del pacchetto, possa cedere il contratto di pacchetto turistico a una persona che soddisfa tutte le condizioni a esso applicabili. Un preavviso dato al più tardi sette giorni prima dell'inizio del pacchetto è in ogni caso ritenuto ragionevole.

2. Il cedente e il cessionario del contratto di pacchetto turistico sono solidamente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo e degli eventuali diritti, imposte e altri costi aggiuntivi risultanti da tale cessione. L'organizzatore informa il cedente dei costi effettivi della cessione. Tali costi non sono

irragionevoli e non eccedono le spese realmente sostenute dall'organizzatore in conseguenza della cessione del contratto di pacchetto turistico.

3. L'organizzatore fornisce al cedente la prova relativa ai diritti, alle imposte o agli altri costi aggiuntivi risultanti dalla cessione del contratto di pacchetto turistico.

Articolo 10 *Revisione del prezzo*

1. Gli Stati membri assicurano che, successivamente alla conclusione del contratto di pacchetto turistico, i prezzi possano essere aumentati soltanto qualora il contratto riservi espressamente tale possibilità e precisi che il viaggiatore ha diritto a una riduzione del prezzo a norma del paragrafo 4. In tal caso, il contratto di pacchetto turistico precisa come devono essere calcolate le revisioni del prezzo. Gli aumenti di prezzo sono possibili esclusivamente in conseguenza di modifiche riguardanti:

a) il prezzo del trasporto di passeggeri in funzione del costo del carburante o di altre fonti di energia;

b) il livello di tasse o diritti sui servizi turistici inclusi nel contratto imposti da terzi non direttamente coinvolti nell'esecuzione del pacchetto, 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.

2. Se l'aumento di prezzo di cui al paragrafo 1 del presente articolo eccede l'8% del prezzo complessivo del pacchetto, si applica l'articolo 11, paragrafi da 2 a 5.

3. Un aumento di prezzo, indipendentemente dalla sua entità, è possibile solo se l'organizzatore lo comunica al viaggiatore in modo chiaro e comprensibile, unitamente alla giustificazione di tale aumento e un calcolo su un supporto durevole almeno venti giorni prima dell'inizio del pacchetto.

4. Se il contratto di pacchetto turistico prevede la possibilità di un aumento dei prezzi, il viaggiatore ha diritto a una riduzione del prezzo corrispondente a una diminuzione dei costi di cui al paragrafo 1, lettere a), b) e c), che ha luogo dopo la conclusione del contratto prima dell'inizio del pacchetto.

5. In caso di diminuzione del prezzo, l'organizzatore ha diritto a detrarre le spese amministrative effettive dal rimborso dovuto al viaggiatore. Su richiesta del viaggiatore, l'organizzatore è tenuto a fornire la prova di tali spese amministrative.

Articolo 11 *Modifica di altre condizioni del contratto di pacchetto turistico*

1. Gli Stati membri assicurano che, prima dell'inizio del pacchetto, l'organizzatore non possa unilateralmente modificare le condizioni del contratto di pacchetto turistico diverse dal prezzo ai sensi dell'articolo 10, salvo che:

- a) l'organizzatore si sia riservato tale diritto nel contratto;
- b) la modifica sia di scarsa importanza; e
- c) l'organizzatore dia notizia della modifica al viaggiatore in modo chiaro, comprensibile ed evidente su un supporto durevole.

2. Qualora, prima dell'inizio del pacchetto, l'organizzatore sia costretto a modificare in modo significativo una o più caratteristiche principali dei servizi turistici di cui all'articolo 5, paragrafo 1, primo comma, lettera a), o non possa soddisfare le richieste specifiche di cui all'articolo 7, paragrafo 2, lettera a), oppure proponga di aumentare il prezzo del pacchetto di oltre l'8% ai sensi dell'articolo 10, paragrafo 2, il viaggiatore, entro un periodo ragionevole specificato dall'organizzatore, può:

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

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

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

- a) delle modifiche proposte di cui al paragrafo 2 e, se del caso, a norma del paragrafo 4, della loro incidenza sul prezzo del pacchetto;
- b) di un periodo ragionevole entro il quale il viaggiatore è tenuto a informare l'organizzatore della sua decisione a norma del paragrafo 2;
- c) delle conseguenze della mancata risposta del viaggiatore entro il periodo di cui alla lettera b), conformemente al diritto nazionale applicabile; e
- d) ove applicabile, del pacchetto sostitutivo offerto e del relativo prezzo.

4. Qualora le modifiche del contratto di pacchetto turistico di cui al paragrafo 2, primo comma, o del pacchetto sostitutivo di cui al paragrafo 2, secondo comma, comportino un pacchetto di qualità o costo inferiore, il viaggiatore ha diritto a un'adeguata riduzione del prezzo.

5. In caso di risoluzione del contratto di pacchetto turistico ai sensi del paragrafo 2, primo comma, lettera b), del presente articolo e qualora il viaggiatore non accetti un pacchetto sostitutivo, l'organizzatore rimborsa senza indebito ritardo e in ogni caso entro 14 giorni dalla risoluzione del contratto tutti i pagamenti effettuati da o per conto del viaggiatore. L'articolo 14, paragrafi 2, 3, 4, 5 e 6, si applica mutatis mutandis.

Articolo 12 *Risoluzione del contratto di pacchetto turistico e diritto di recesso prima dell'inizio del pacchetto*

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

2. Fatto salvo il paragrafo 1, il viaggiatore ha diritto di risolvere il contratto di pacchetto turistico prima dell'inizio del pacchetto senza corrispondere spese di risoluzione in caso di circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze e che hanno un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto di passeggeri verso la destinazione. In caso di risoluzione del contratto di pacchetto turistico ai sensi del presente paragrafo, il viaggiatore ha diritto al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non ha diritto a un indennizzo supplementare.

3. L'organizzatore può risolvere il contratto di pacchetto turistico e offrire al viaggiatore il rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non è tenuto a versare un indennizzo supplementare se:

a) il numero di persone registrate per il pacchetto è inferiore al minimo previsto dal contratto e l'organizzatore comunica la risoluzione del contratto al viaggiatore entro il termine fissato nel contratto ma non più tardi:

i) di 20 giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano più di sei giorni;

ii) di sette giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano tra due e sei giorni;

iii) di 48 ore prima dell'inizio del pacchetto nel caso di viaggi che durano meno di due giorni;

oppure

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

4. L'organizzatore procede a tutti i rimborsi prescritti a norma dei paragrafi 2 e 3 oppure, con riguardo al paragrafo 1, rimborsa qualunque pagamento effettuato da o per conto del viaggiatore per il pacchetto dopo aver detratto le opportune spese di risoluzione. Tali rimborsi sono effettuati al viaggiatore senza indebito ritardo e in ogni caso entro 14 giorni dalla risoluzione del contratto di pacchetto turistico.

5. Per quanto riguarda i contratti negoziati fuori dei locali commerciali, gli Stati membri possono prevedere nel diritto nazionale che il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto di pacchetto turistico entro un periodo di 14 giorni senza fornire alcuna motivazione.

CAPO IV

ESECUZIONE DEL PACCHETTO

Articolo 13 *Responsabilità dell'esecuzione del pacchetto*

1. Gli Stati membri provvedono affinché sia ritenuto responsabile dell'esecuzione dei servizi turistici previsti dal contratto di pacchetto turistico l'organizzatore, indipendentemente dal fatto che tali servizi debbano essere prestati dall'organizzatore o da altri fornitori di servizi turistici. Gli Stati membri possono mantenere o introdurre nel diritto nazionale disposizioni in base alle quali il venditore è altresì ritenuto responsabile dell'esecuzione del pacchetto. In tal caso le disposizioni dell'articolo 7 e del capo III, del presente capo e del capo V che sono applicabili all'organizzatore si applicano mutatis mutandis anche al venditore.

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

3. Ove uno dei servizi turistici non sia eseguito secondo quanto pattuito nel contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore pone rimedio al difetto di conformità, a meno che ciò:

a) risulti impossibile; oppure

b) implichi costi sproporzionati, tenendo conto dell'entità del difetto di conformità e del valore dei servizi turistici interessati dal difetto.

Se l'organizzatore, conformemente al primo comma, lettera a) o b), del presente paragrafo, non pone rimedio al difetto di conformità, si applica l'articolo 14.

4. Fatte salve le eccezioni di cui al paragrafo 3, se l'organizzatore non pone rimedio al difetto di conformità entro un periodo ragionevole fissato dal viaggiatore, questi può ovviare personalmente al difetto e chiedere il rimborso delle spese necessarie. Se l'organizzatore rifiuta di porre rimedio al difetto di conformità o se è necessario ovviarvi immediatamente non occorre che il viaggiatore specifichi un termine.

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

Qualora le soluzioni alternative proposte comportino un pacchetto di qualità inferiore rispetto a quella specificata nel contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore concede al viaggiatore un'adeguata riduzione del prezzo. Il viaggiatore può respingere le soluzioni alternative proposte solo se non sono comparabili a quanto convenuto nel contratto di pacchetto turistico o se la riduzione del prezzo concessa è inadeguata.

6. Qualora un difetto di conformità incida in misura significativa sull'esecuzione del pacchetto e l'organizzatore non vi abbia posto rimedio entro un periodo ragionevole stabilito dal viaggiatore, il viaggiatore può risolvere il contratto di pacchetto turistico senza corrispondere spese di risoluzione e, se del caso, chiedere, ai sensi dell'articolo 14, una riduzione del prezzo e/o il risarcimento dei danni.

Se è impossibile predisporre soluzioni alternative o il viaggiatore respinge le soluzioni alternative proposte, ai sensi del paragrafo 5, terzo comma, del presente articolo, al viaggiatore sono riconosciuti, se del caso, una riduzione del prezzo e/o il risarcimento dei danni ai sensi dell'articolo 14, senza risoluzione del contratto di pacchetto turistico. Se il pacchetto comprende il trasporto dei passeggeri, nei casi di cui al primo e secondo comma, l'organizzatore provvede anche al rimpatrio del viaggiatore con un trasporto equivalente senza indebito ritardo e senza costi aggiuntivi per il viaggiatore.

7. Laddove sia impossibile assicurare il rientro del viaggiatore come pattuito nel contratto di pacchetto turistico a causa di circostanze inevitabili e straordinarie, l'organizzatore sostiene i costi dell'alloggio necessario, ove possibile di categoria equivalente, per un periodo non superiore a tre notti per viaggiatore. Laddove nella normativa dell'Unione relativa ai diritti dei passeggeri applicabile ai pertinenti mezzi di trasporto siano previsti tempi più lunghi per il ritorno del viaggiatore, si applicano tali periodi.

8. La limitazione dei costi di cui al paragrafo 7 del presente articolo non si applica alle persone a mobilità ridotta, definite dall'[articolo 2, lettera a\), del regolamento \(CE\) n. 1107/2006](#), né ai loro accompagnatori, alle donne in stato di gravidanza, ai minori non accompagnati e alle persone bisognose di assistenza medica specifica, purché l'organizzatore abbia ricevuto comunicazione delle loro particolari esigenze almeno 48 ore prima dell'inizio del pacchetto. L'organizzatore non può invocare circostanze inevitabili e straordinarie per limitare la responsabilità a norma del paragrafo 7 del presente articolo qualora il pertinente fornitore del servizio di trasporto non possa far valere le stesse circostanze ai sensi della normativa dell'Unione applicabile.

Articolo 14 *Riduzione del prezzo e risarcimento dei danni*

1. Gli Stati membri provvedono affinché il viaggiatore abbia diritto a un'adeguata riduzione del prezzo per il periodo durante il quale vi sia stato difetto di conformità, a meno che l'organizzatore dimostri che tale difetto di conformità è imputabile al viaggiatore.
 2. Il viaggiatore ha diritto di ricevere dall'organizzatore il risarcimento adeguato per qualunque danno che possa aver subito in conseguenza di un difetto di conformità. Il risarcimento è effettuato senza indebito ritardo.
 3. Al viaggiatore non è riconosciuto il risarcimento dei danni se l'organizzatore dimostra che il difetto di conformità:
 - a) è imputabile al viaggiatore;
 - b) è imputabile a un terzo estraneo alla fornitura dei servizi turistici inclusi nel contratto di pacchetto turistico ed è imprevedibile o inevitabile; oppure
 - c) è dovuto a circostanze inevitabili e straordinarie.
 4. Nella misura in cui convenzioni internazionali che vincolano l'Unione limitano la portata dell'indennizzo o le condizioni a cui è dovuto da un fornitore che presta un servizio turistico incluso in un pacchetto, all'organizzatore si applicano le stesse limitazioni. Nella misura in cui convenzioni internazionali che non vincolano l'Unione limitano l'indennizzo dovuto da un fornitore di servizi, gli Stati membri hanno la facoltà di limitare di conseguenza l'indennizzo dovuto dall'organizzatore. In altri casi, il contratto di pacchetto turistico 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.
 5. Qualunque diritto al risarcimento o alla riduzione del prezzo ai sensi della presente direttiva non pregiudica i diritti dei viaggiatori previsti dal [regolamento \(CE\) n. 261/2004](#), dal [regolamento \(CE\) n. 1371/2007](#), dal [regolamento \(CE\) n. 392/2009](#) del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽⁴⁾, dal [regolamento \(UE\) n. 1177/2010](#) e dal [regolamento \(UE\) n. 181/2011](#) nonché dalle convenzioni internazionali. Il viaggiatore ha diritto di presentare denuncia a norma della presente direttiva e dei citati regolamenti e convenzioni internazionali. 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 detti regolamenti e convenzioni internazionali sono detratti gli uni dagli altri per evitare un risarcimento eccessivo.
 6. Il periodo di prescrizione per presentare denuncia ai sensi del presente articolo non può essere inferiore a due anni.
-

(4) *Regolamento (CE) n. 392/2009* del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 aprile 2009, relativo alla responsabilità dei vettori che trasportano passeggeri via mare in caso di incidente (GU L 131 del 28.5.2009, pag. 24).

Articolo 15 *Possibilità di contattare l'organizzatore tramite il venditore*

Fatto salvo l'articolo 13, paragrafo 1, secondo comma, gli Stati membri assicurano che il viaggiatore possa indirizzare messaggi, richieste o reclami relativi all'esecuzione del pacchetto direttamente al venditore tramite il quale l'ha acquistato. Il venditore inoltra senza indebito ritardo tali messaggi, richieste o reclami all'organizzatore.

Ai fini del rispetto dei termini o dei periodi di prescrizione, la data in cui il venditore riceve messaggi, richieste o reclami di cui al primo comma è considerata data di ricezione anche per l'organizzatore.

Articolo 16 *Obbligo di prestare assistenza*

Gli Stati membri assicurano che l'organizzatore presti adeguata assistenza senza indebito ritardo al viaggiatore che si trovi in difficoltà anche nelle circostanze di cui all'articolo 13, paragrafo 7, 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 il problema sia causato intenzionalmente dal viaggiatore o per sua colpa. Il predetto costo non supera in alcun caso le spese effettivamente sostenute dall'organizzatore.

CAPO V

PROTEZIONE IN CASO D'INSOLVENZA

Articolo 17 *Efficacia e portata della protezione in caso d'insolvenza*

1. Gli Stati membri provvedono affinché gli organizzatori stabiliti sul loro territorio forniscano una garanzia per il rimborso di tutte le somme pagate da o per conto dei viaggiatori nella misura in cui i servizi pertinenti non sono eseguiti a causa dello stato di insolvenza dell'organizzatore. Se nel contratto di pacchetto turistico è incluso il trasporto di passeggeri, gli organizzatori forniscono una

garanzia anche per il rimpatrio dei viaggiatori. Può essere offerta la continuazione del pacchetto. Gli organizzatori non stabiliti in uno Stato membro che vendono o offrono in vendita pacchetti in uno Stato membro o che, con qualsiasi mezzo, dirigono tali attività verso uno Stato membro sono obbligati a fornire una garanzia ai sensi del diritto di tale Stato membro.

2. La garanzia di cui al paragrafo 1 è effettiva e copre costi ragionevolmente prevedibili. Essa copre gli importi dei pagamenti effettuati da o per conto dei viaggiatori in relazione a pacchetti, tenendo conto della durata del periodo compreso tra gli acconti e il saldo finale e del completamento dei pacchetti, nonché del costo stimato per i rimpatri in caso di insolvenza dell'organizzatore.

3. 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 e indipendentemente dallo Stato membro in cui è stabilito l'organismo incaricato di fornire protezione in caso di insolvenza.

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

5. Per i servizi turistici che non sono stati effettuati, i rimborsi sono corrisposti senza indebito ritardo previa richiesta del viaggiatore.

Articolo 18 *Riconoscimento reciproco della protezione in caso d'insolvenza e cooperazione amministrativa*

1. Gli Stati membri riconoscono conforme alle loro misure nazionali che recepiscono l'articolo 17 qualunque protezione in caso d'insolvenza che un organizzatore fornisca conformemente a tali misure dello Stato membro in cui è stabilito.

2. Gli Stati membri designano punti di contatto centrali per agevolare la cooperazione amministrativa e il controllo degli organizzatori operanti in Stati membri diversi. Essi comunicano i recapiti di tali punti di contatto a tutti gli altri Stati membri e alla Commissione.

3. I punti di contatto centrali mettono a disposizione dei loro omologhi tutte le informazioni necessarie riguardo ai rispettivi obblighi nazionali in materia di protezione in caso d'insolvenza e all'identità della o delle entità incaricate di fornire tale protezione per specifici organizzatori stabiliti sul loro territorio. Tali punti di contatto si autorizzano reciprocamente l'accesso a qualunque registro disponibile in cui sono elencati gli organizzatori che si conformano all'obbligo di

protezione in caso d'insolvenza. Tali registri sono accessibili al pubblico, anche online.

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

CAPO VI

SERVIZI TURISTICI COLLEGATI

Articolo 19 *Obblighi di protezione in caso d'insolvenza e d'informazione in relazione ai servizi turistici collegati*

1. Gli Stati membri provvedono affinché i professionisti che agevolano servizi turistici collegati forniscano una garanzia per il rimborso di tutti i pagamenti che ricevano dai viaggiatori nella misura in cui un servizio turistico che fa parte di un servizio turistico collegato non sia effettuato a causa dello stato di insolvenza dei professionisti. Se tali professionisti sono il soggetto responsabile del trasporto dei passeggeri, la garanzia copre anche il rimpatrio del viaggiatore. L'articolo 17, paragrafo 1, secondo comma, e paragrafi da 2 a 5, e l'articolo 18 si applicano mutatis mutandis.

2. Prima che il viaggiatore sia vincolato da un contratto che porti alla creazione di un servizio turistico collegato o di una corrispondente offerta, il professionista che agevola servizi turistici collegati, anche nei casi in cui egli non sia stabilito in uno Stato membro ma, con qualsiasi mezzo, diriga tali attività verso uno Stato membro, dichiara in modo chiaro, comprensibile ed evidente che il viaggiatore:

a) non potrà invocare nessuno dei diritti che si applicano esclusivamente ai pacchetti ai sensi della presente direttiva e che ciascun fornitore di servizi sarà il solo responsabile dell'esatta esecuzione contrattuale del suo servizio; e

b) potrà invocare la protezione in caso d'insolvenza ai sensi del paragrafo 1.

Al fine di conformarsi al presente paragrafo, il professionista che agevola un servizio turistico collegato fornisce al viaggiatore tali informazioni mediante il modulo informativo standard pertinente di cui all'allegato II oppure, qualora lo specifico tipo di servizi turistici collegati non sia contemplato da nessuno dei moduli previsti in tale allegato, fornisce le informazioni ivi contenute.

3. Qualora il professionista che agevola servizi turistici collegati non abbia rispettato gli obblighi di cui ai paragrafi 1 e 2 del presente articolo, si applicano i diritti e gli obblighi previsti dagli articoli 9 e 12 e dal capo IV in relazione ai servizi turistici inclusi nel servizio turistico collegato.

4. Se un servizio turistico collegato è il risultato della stipula di un contratto tra un viaggiatore e un professionista che non agevola il servizio turistico collegato, tale professionista informa il professionista che agevola il servizio turistico collegato della stipula del pertinente contratto.

CAPO VII

DISPOSIZIONI GENERALI

Articolo 20 *Obblighi specifici del venditore quando l'organizzatore è stabilito fuori dallo Spazio economico europeo*

Fatto salvo l'articolo 13, paragrafo 1, secondo comma, qualora l'organizzatore sia stabilito al di fuori dello Spazio economico europeo, 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 contenute in tali capi.

Articolo 21 *Responsabilità in caso di errore di prenotazione*

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

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

Articolo 22 *Diritto ad azioni di regresso*

Qualora l'organizzatore o il venditore a norma dell'articolo 13, paragrafo 1, secondo comma, o dell'articolo 20, versi un indennizzo, conceda una riduzione di prezzo od ottemperi ad altri suoi obblighi ai sensi della presente direttiva, gli Stati membri garantiscono all'organizzatore o venditore il diritto di regresso nei confronti di terzi che abbiano contribuito all'evento da cui sono derivati l'indennizzo, la riduzione del prezzo o gli altri obblighi in questione.

Articolo 23 *Carattere imperativo della direttiva*

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

Articolo 24 *Applicazione*

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

Articolo 25 *Sanzioni*

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

Articolo 26 *Presentazione di relazioni da parte della Commissione e riesame*

Entro il 1° gennaio 2019 la Commissione presenta al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sulle disposizioni della presente direttiva che si applicano a prenotazioni online effettuate in diversi punti vendita e alla qualifica di tali prenotazioni quali pacchetti, servizi turistici collegati o servizi turistici autonomi, in particolare sulla definizione di pacchetto di cui all'articolo 3, punto 2, lettera b), punto v), e sull'eventuale opportunità di adattare o ampliare tale definizione.

Entro il 1° gennaio 2021 la Commissione presenta al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione generale sull'applicazione della presente direttiva.

Se del caso, le relazioni di cui al primo e secondo comma sono corredate di proposte legislative.

Articolo 27 *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 seguente:

«5. *Direttiva (UE) 2015/2302* del Parlamento europeo e del Consiglio (*) (*) *Direttiva (UE) 2015/2302* del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2015, relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati, che modifica il *regolamento (CE) n. 2006/2004* e la *direttiva 2011/83/UE* e che abroga la *direttiva 90/314/CEE* del Consiglio (GU L 326 dell'11.12.2015, pag. 1).»

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

«g) di pacchetti definiti all'articolo 3, punto 2), della *direttiva (UE) 2015/2302* del Parlamento europeo e del Consiglio (**). L'articolo 6, paragrafo 7, l'articolo 8, paragrafi 2 e 6, gli articoli 19, 21 e 22 della presente direttiva si applicano mutatis mutandis ai pacchetti definiti all'articolo 3, punto 2), della *direttiva (UE) 2015/2302* in relazione ai viaggiatori definiti all'articolo 3, punto 6), di detta direttiva. (***) *Direttiva (UE) 2015/2302* del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2015, relativa ai pacchetti e ai servizi turistici collegati, che modifica il *regolamento (CE) n. 2006/2004* e la *direttiva 2011/83/UE* del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la *direttiva 90/314/CEE* del Consiglio (GU L 326 dell'11.12.2015, pag. 1).»

CAPO VIII

DISPOSIZIONI FINALI

Articolo 28 *Recepimento*

1. Gli Stati membri adottano e pubblicano, entro il 1° gennaio 2018, 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 1° luglio 2018.

3. Quando gli Stati membri adottano tali disposizioni, queste contengono un riferimento alla presente direttiva o sono corredate di tale riferimento all'atto della pubblicazione ufficiale. Le modalità del riferimento sono stabilite dagli Stati membri.

4. Gli Stati membri comunicano alla Commissione il testo delle disposizioni essenziali di diritto interno che adottano nel settore disciplinato dalla presente direttiva.

Articolo 29 *Abrogazione*

La [direttiva 90/314/CEE](#) è abrogata con effetto dal 1° luglio 2018.

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

Articolo 30 *Entrata in vigore*

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

Articolo 31 *Destinatari*

Gli Stati membri sono destinatari della presente direttiva.
Fatto a Strasburgo, il 25 novembre 2015

Per il Parlamento europeo
Il presidente
M. SCHULZ

Per il Consiglio
Il presidente
N. SCHMIT