

PACCHETTI di VIAGGIO

DEFINIZIONE (estratto da: art. 2,1 d.lgs. 111/95)

I pacchetti di viaggio hanno come oggetto i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso", risultanti dalla prefissata combinazione di almeno due dei tre elementi di seguito venduti od offerti in vendita ad prezzo forfettario, e di durata superiore alle 24 ore in cui è compresa almeno una notte:

- trasporto.
- alloggio.
- servizi turistici non accessori ai primi né al trasporto e né all'alloggio.

Tutti i clienti che acquistano i pacchetti di viaggio, vengono tutelati da una convenzione: **CONVENZIONE INTERNAZIONALE DEL CONTRATTO DI VIAGGIO** (Bruxelles, 1970). La convenzione è stata ratificata in Italia nel 1977 ed entrata in vigore nel 1979.

Distingue tra Agenzie di Viaggio e Tour Operator, identificando due diversi contratti.

- **Contratto di Organizzazione di Viaggio.**
- **Contratto di Intermediazione di Viaggio.**

La convenzione si applica a qualunque contratto di viaggio concluso da un organizzatore di viaggi o da un intermediario di viaggi la cui sede si trovi in uno stato contraente. Vi si può derogare in presenza di norme più favorevoli ai turisti.

* La legge italiana che ratifica la Convenzione prevede la sua validità solo in riferimento ai contratti di viaggio internazionali: viaggi eseguiti in tutto od in parte in uno Stato diverso da quello in cui si è stipulato il contratto o da dove il passeggero è partito. La Convenzione non si applica a quei viaggi che si svolgono esclusivamente nello Stato italiano tranne che non ci sia un esplicito rinvio.

Diritti ed Obblighi

- AdV e T.O. : obbligo di proteggere i diritti e gli interessi dei viaggiatori.
- Viaggiatori : obbligo di fornire tutte le informazioni richieste, rispettare regolamenti relativi al viaggio, al soggiorno ed altro al fine di permettere che AdV e T.O. possano eseguire correttamente le prestazioni concordate nel contratto di viaggio.

Oggetto della C.C.V.

- documenti di Viaggio.
- modifiche e recesso dal contratto.
- responsabilità dell'organizzatore e dell'intermediario di Viaggio.

Contratto di Organizzazione di Viaggio (C.O.V.)

- un soggetto si impegna a suo nome di procurare ad un altro soggetto, un insieme di prestazioni comprendenti il trasporto o qualunque altro servizio ad essi riferito in cambio di una corresponsione stabilita da entrambe le parti.
- contratto concluso direttamente tra il soggetto che si impegna a fornire prestazioni e servizi ed il soggetto che ne usufruisce.
- complesso di prestazioni tra loro combinate.

Contratto di Intermediazione di Viaggio (C.I.V.)

- un soggetto si impegna a procurare ad un altro uno o più servizi separati che permettono di effettuare un viaggio o un soggiorno in cambio di una corresponsione stabilita.
- non si considerano le operazioni tra i vettori coinvolti.

Parti che devono contenere i documenti rilasciati e sottoscritti da Organizzatore di Viaggi:

- dettaglio delle prestazioni e dei servizi.
- prezzo globale ed in dettaglio.
- eventuale numero minimo di viaggiatori partecipanti.
- clausole di recesso.
- riferimento all C.C.V.
- comunicazioni di legge. (obbligatorie nei cataloghi, volantini ed altro materiali simili)
- "programma di viaggio" contenente tutte le informazioni.

Parti che devono contenere i documenti rilasciati e sottoscritti da Intermediari di Viaggi:

- nome ed indirizzo dell'organizzatore o prestatore dei singoli servizi.
- nome ed indirizzo dell'intermediario, con esplicita indicazione che l'intermediario agisce su richiesta dei clienti. In mancanza di essa si intende che agisce come organizzatore.

MODIFICHE E RECESSO DAL CONTRATTO

Modifiche e recesso dal contratto da parte del cliente:

- farsi sostituire da un'altra persona, indennizzando organizzatore e/o intermediario di tutte le spese causate dalla sostituzione.
- recedere dal contratto in maniera parziale o totale in qualsiasi momento indennizzando la controparte del contratto.
- recedere dal contratto senza pagare penali e riavendo indietro le quote pagate se il prezzo aumenta più del 10% .

Modifiche e recesso dal contratto da parte dell'organizzatore:

- annullamento del contratto, prima o anche durante l'esecuzione del contratto stesso, per circostanze eccezionali ed imprevedibili che se conosciute in anticipo non gli avrebbero consentito di organizzare il viaggio.

** prima di 15 giorni antecedenti la partenza: rimborso di somme versate.

** entro i 15 giorni antecedenti la partenza. rimborso di somme versate + indennizzo.

- mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti previsto dal contratto.

- modifica del prezzo. Solo se previsto nel documento di viaggio e solo per :

*** costi di trasporto e/o carburante.

*** tasse e diritti di porti e/o aeroporti.

*** variazioni di tassi di cambio.

Non si possono fare aumenti di prezzo entro i 20 giorni antecedenti la partenza.

RESPONSABILITA'

L'Organizzatore è responsabile di qualunque pregiudizio arrecato al viaggiatore per inadempimento totale o parziale degli obblighi derivanti dal contratto o dalla C.C.V. tranne che provi di essersi comportato diligentemente.

- *servizi prestati direttamente dall'organizzatore*: risponde di qualunque pregiudizio causato al viaggiatore ed ha *Responsabilità illimitata*.
- *servizi prestati da terzi*: risponde dell'inadempimento totale o parziale come se fosse avesse effettuato direttamente i servizi, tranne in caso di diritto di rivalsa nei confronti di chi presta i servizi ed ha *Responsabilità limitata* a:
 - ж 50.000 franchi oro germinal per danni alle persone.
 - ж 2.000 franchi oro germinal per danni alle sole cose.
 - ж 5.000 franchi oro germinal per danni di qualsiasi altro tipo.

I viaggiatori hanno anche il diritto di compiere un'azione diretta nei confronti dei prestatori di servizi richiesti.

L'Intermediario è responsabile nei confronti dei viaggiatori per inadempimento dei suoi obblighi previsti ed ha *Responsabilità limitata* a 10.000 franchi oro germinal. Non è responsabile dell'inadempimento dei servizi previsti nel contratto perché i viaggiatori possono agire direttamente nei confronti dell'organizzatore.

In tutti i cataloghi di viaggio devono essere riportate tutte le condizioni generali di contratto di vendita di pacchetti turistici:

- premessa di nozione di pacchetti turistici.
- fonti legislative.
- informazione obbligatoria di scheda tecnica.
- informazioni sulle prenotazioni.
- informazioni sul prezzo.
- condizioni di recesso del viaggiatore.
- condizioni di modifica e/o annullamento del pacchetto prima della partenza.
- condizioni di modifica e/o annullamento del pacchetto dopo la partenza.
- condizioni per le sostituzioni.
- obblighi dei partecipanti.
- classificazione alberghiera.
- regime di responsabilità.
- limiti di risarcimento.
- obblighi di assistenza.
- informazioni su denunce e reclami.
- comunicazioni di legge. (soprattutto una in particolare, art. 16 della legge 269/98)

" La legge italiana punisce con la pena della reclusione i reati inerenti alla prostituzione e alla pornografia minorile, anche se gli stessi sono commessi all'estero. "

***** NOTE UTILI *****

Agenzia di Viaggio: (AdV), intermediario e dettagliante che acquista i prodotti creati e/o proposti da T.O. rivendendoli al pubblico.

Tour Operator : (T.O.), produce, crea, propone, assemblea, idea, confeziona i singoli elementi che costituiscono i pacchetti turistici.
Può vendere direttamente al pubblico. (Agenzie di Viaggio e Turismo)

Pacchetto Turistico: prefissata combinazione di almeno due su tre servizi tra trasporto, alloggio e servizi non accessori ai primi due, dalla durata di almeno 24 ore in cui si compresa una notte e un prezzo forfettario prestabilito.

Visitatore : chiunque si sposta in un luogo diverso da quello della residenza per motivi diversi da quelli di lavoro.

Turista : chiunque che, al solo fine di vacanza, abbandona per svago la propria residenza abituale per recarsi in un luogo di soggiorno per almeno 24 ore promuovendo l'economia del luogo stesso.

Escursionisti : chiunque si allontana dalla propria residenza per meno di 24 ore.

RE di SEUI