

## InQuadriamo il diritto Pacchetti turistici: i diritti del viaggiatore (prima parte)

Author : Francesca Bonaccorsi

Date : 23 luglio 2014



Cari Lettori,  
come già vi avevo anticipato l'ultima volta, oggi con ***InQuadriamo il diritto*** proseguiamo il nostro itinerario tra i **diritti dei viaggiatori** e vediamo insieme a cosa fare attenzione quando si acquista un **“pacchetto turistico”**.

Forse non tutti sanno che, in materia, esiste un vero e proprio codice speciale, il **Codice del Turismo**, all'interno del quale è contenuta una lunga serie di previsioni normative volte a tutelare il più possibile i diritti di chi, sul territorio nazionale, acquista un **“pacchetto turistico”** comprandolo direttamente dall'organizzatore del viaggio o da un suo intermediario (ad esempio, da un'agenzia di viaggi).

Per “pacchetto turistico” si intende un pacchetto (una **vacanza tutto incluso**, una **crociera** e simili) acquistato nel suo complesso ad un **prezzo unico e forfetario** e **formato dalla combinazione di almeno due dei seguenti elementi: trasporto, alloggio, altri servizi turistici**. Sarà, quindi, un “pacchetto turistico” quello venduto da chi offre al cliente trasporto aereo e pernottamento in albergo, o quello di chi offre al cliente pernottamento in albergo, corsi di equitazione e sci nautico.

Vediamo, allora, quali sono i diritti di chi acquista un pacchetto turistico.

In primo luogo, il **contratto di vendita** di un pacchetto turistico deve essere redatto in **forma scritta**, in **lingua italiana** ed in termini chiari e precisi, ed una copia del contratto deve essere sempre rilasciata al viaggiatore.

All'interno del contratto devono, poi, essere **indicati i seguenti elementi**:

1. destinazione, durata, data d'inizio e di conclusione del viaggio;
2. nome, indirizzo, numero di telefono ed altri dati identificativi di colui che vende il pacchetto turistico;
3. prezzo del pacchetto turistico e sue eventuali modalità di revisione, con indicazione dei diritti e delle tasse sui servizi di atterraggio, di sbarco ed imbarco nei porti ed aeroporti e degli altri eventuali oneri posti a carico del turista;
4. importo (che non può essere comunque superiore al 25% del prezzo del viaggio) che il turista deve versare, a titolo di caparra, all'atto della prenotazione e termine per il pagamento del saldo;
5. estremi della copertura assicurativa stipulata;

6. mezzi, caratteristiche e tipologie del trasporto (se previsto), con indicazione dei dati del vettore aereo (se previsto), della data, dell'ora e del luogo della partenza e del ritorno e con precisazione del tipo di posto assegnato;
7. ubicazione, categoria turistica e livello dell'albergo (se previsto), con indicazione dell'eventuale idoneità all'accoglienza di persone disabili e delle principali caratteristiche (mezza pensione, pensione completa ecc.);
8. itinerario, visite, escursioni o altri servizi inclusi nel pacchetto turistico (se previsti), ivi compresa l'indicazione dell'eventuale presenza di accompagnatori o guide turistiche;
9. termine entro cui il turista deve essere informato dell'annullamento del viaggio per la mancata adesione del numero minimo dei partecipanti eventualmente previsto;
10. altri eventuali accordi specifici sulle modalità del viaggio espressamente convenuti tra il venditore e il turista;
11. eventuali spese poste a carico del turista per la cessione del contratto ad un terzo;
12. termine entro il quale il turista deve presentare reclamo per l'inadempimento del contratto;
13. termine entro il quale il turista deve comunicare la propria scelta in relazione alle eventuali modifiche delle condizioni contrattuali.

Non solo. Il Codice del Turismo prevede anche che nel corso delle **trattative**, e comunque prima della conclusione del contratto, al viaggiatore debbano essere date, in forma scritta, tutte le **informazioni di carattere generale** concernenti alcune particolari condizioni di viaggio (quali, ad esempio, le indicazioni in materia di **passaporto** e **visto**, o in materia di **vaccinazioni** e **obblighi sanitari**) e tutta una serie di informazioni di base ulteriori (quali, ad esempio, i **recapiti telefonici** dell'organizzatore o dell'agenzia di viaggi utilizzabili in caso di difficoltà o di emergenza).

Attenzione. Spesso coloro che vendono i pacchetti turistici sono soliti consegnare al cliente **depliant, brochure e opuscoli informativi**. La consegna di questi documenti non è obbligatoria ma, se sono consegnati, devono necessariamente indicare buona parte delle informazioni che devono essere indicate anche nel contratto di acquisto (e che abbiamo elencato sopra). Inoltre, le informazioni contenute in questi opuscoli informativi (ma anche quelle contenute sui **siti internet** del venditore) **vincolano il venditore** e lo **rendono responsabile per ogni eventuale modifica** delle condizioni di viaggio che non sia stata comunicata al turista prima della sottoscrizione del contratto o concordate con esso per iscritto dopo la conclusione del contratto.

In sintesi.

Durante le trattative, e fino a quando non viene stipulato il contratto vero e proprio, il turista ha sempre diritto di ricevere, da parte del venditore, alcune informazioni di base sul viaggio che vorrebbe acquistare e, se gli viene consegnato un depliant, in esso deve essere contenuta un'altra lunga serie di importanti informazioni. Quando, poi, le trattative si esauriscono ed il turista decide di acquistare il pacchetto turistico, le parti stipulano un vero e proprio contratto di viaggio e, in questo caso, al turista deve essere rilasciata copia del contratto, nel quale saranno contenute tutte le informazioni di viaggio che abbiamo elencato sopra.

Nella prossima puntata vedremo in quali circostanze il venditore **può modificare le condizioni di viaggio o il prezzo del pacchetto turistico** e vedremo, quindi, quali sono i diritti dei viaggiatori in queste ipotesi.

Vi aspetto alla prossima!

**Francesca Bonaccorsi**