



Ministero delle  
Attività Produttive  
DG AMTC



DG SANCO



Provincia Autonoma  
di Bolzano

## EVVIVA LE VACANZE...SICURE

Il pacchetto turistico e gli eventuali disservizi. Utili suggerimenti su come reclamare!

Finalmente le ferie sono arrivate, vorremmo non a pensare più a nulla, riposarci e goderci la vacanza prenotata. Tutto giusto, ma prima di "spegnere" del tutto il collegamento col mondo reale facciamo un attimo un riepilogo dei nostri diritti in vacanza: Siete partiti con un "pacchetto turistico"?

Allora ricordate che i vostri diritti sono tutelati dal Codice del Consumo! Il decreto legislativo n. 206, entrato in vigore dal 2005, regola la materia agli art. 82-101 in base ai quali le agenzie di viaggi devono consegnare ai loro clienti un contratto che deve rispettare determinati criteri standard fissati dalla legge.

Chi acquista un pacchetto tutto compreso deve quindi ricevere una copia firmata del contratto con la descrizione precisa dei servizi inclusi. Il contratto garantisce che il venditore sia tenuto per legge a garantire quanto vi è scritto.

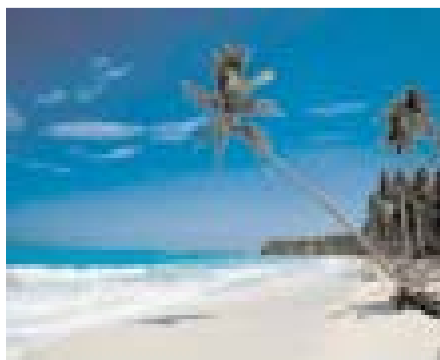
A corredo del contratto devono essere consegnati i depliant e le brochure illustrative del pacchetto scelto e le informazioni indicate sul contratto non possono essere ingannevoli e devono riportare le indicazioni di massima dei servizi offerti (ad esempio la categoria dell'hotel ed il trattamento previsto, le escursioni o gite eventualmente pagate e comprese).

### Cosa posso fare se i servizi promessi non vengono rispettati?

Se durante la vacanza non viene rispettato il programma del pacchetto acquistato, oppure non sono stati offerti i servizi pattuiti (es. l'albergo non è un 5 stelle ma di una categoria diversa ed

inferiore), bisogna segnalare la mancanza all'organizzatore o ad un suo rappresentante in loco ed al venditore. E' sempre bene documentare in modo dettagliato il disservizio ricorrendo a fotografie o riprese e reclamare per iscritto.

Secondo la normativa, l'organizzatore è tenuto a predisporre adeguate soluzioni alternative per la prosecuzione e per il corretto svolgimento del viaggio programmato senza oneri per il consumatore e provvedendo inoltre al rimborso della eventuale differenza tra prestazione originariamente pattuita e quella diversamente offerta. In caso di overbooking alberghiero, per esempio, l'acquirente ha diritto ad un altro albergo almeno di pari categoria e le spese sono a carico dell'organizzatore.



Se la soluzione alternativa non fosse possibile, l'organizzatore dovrà mettere a disposizione del proprio cliente adeguati mezzi di trasporto per facilitarne il suo rientro e dovrà, successivamente, rimborsare la differenza tra il costo delle prestazioni previste dal pacchetto e quelle realmente effettuate fino al momento del rientro anticipato. Analoghe condizioni sono

previste in caso di overbooking aereo, ovvero di in caso di negato imbarco per eccessive prenotazioni accettate dalla compagnia aerea.

### Cosa posso fare per chiedere il risarcimento dei danni?

Se la vostra vacanza è stata rovinata a causa di disservizi o dalla prestazione di servizi differenti da quelli originariamente pattuiti, l'organizzatore (tour operator) e/o il venditore (agenzia di viaggi) dovrà

rimborsarvi di tali danni. Una volta rientrati provvedete a reclamare.

**Inviare, entro 10 giorni lavorativi dal rientro,** tramite raccomandata con ricevuta di ritorno, il vostro reclamo al venditore, all'organizzatore o al suo rappresentante.



Nel reclamo dovrete indicare, nel dettaglio, le mancanze e/o le difformità riscontrate rispetto al pacchetto acquistato. **Allegate l'eventuale documentazione** dei disservizi o dei servizi non goduti e ricordatevi di **conservare per voi una copia del reclamo stesso.**

Nel caso in cui la "vacanza" non sia stata davvero una "vacanza" e cioè le prestazioni erogate siano state molto diverse da quelle indicate e stabilite nel contratto di viaggio (ossia nel catalogo del pacchetto acquistato), tanto che il viaggio stesso sia risultato compromesso dalle variazioni sul programma originario, è possibile interrompere le ferie, chiedere il rientro anticipato a spese dell'organizzatore ed anche la restituzione (parziale o totale) di quanto pagato ed anche agire in un secondo momento per ottenere il "danno da vacanza rovinata". In questo caso l'organizzatore potrà trattenere soltanto i costi dei servizi realmente goduti. Anche in questo caso è necessario aver denunciato le mancanze e non aver ottenuto alcuna soluzione adeguata.

In caso di "vacanza rovinata" il reclamo dovrà contenere anche la richiesta di risarcimento danni (materiali e morali) al tour operator ed alla agenzia di viaggi.

**...e se prima di partire l'organizzatore dovesse fallire? Cosa succede?**

Qualora si verifichi insolvenza o fallimento dell'organizzatore o del venditore prima o durante il soggiorno, a tutela dei turisti è previsto l'utilizzo del Fondo Nazionale di Garanzia, con il quale si otterrà il rimborso del prezzo versato e/o il rimpatrio dall'estero.

**Il Fondo di Garanzia** è istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico e consente, al viaggiatore, in caso di fallimento dell'organizzatore italiano prima dell'inizio del viaggio di chiedere il rimborso del prezzo pagato, nonché se l'organizzatore fallisce durante il viaggio, di chiedere di essere riportato nel luogo di partenza senza spese supplementari.

Il fondo, inoltre, fornisce un'immediata disponibilità economica in caso di rientro forzato di turisti da Paesi extracomunitari in occasione di emergenze imputabili o meno al comportamento dell'organizzatore.

Il Fondo si attiva però esclusivamente in riferimento ai pacchetti turistici venduti con un contratto stipulato in Italia e da un'agenzia o da un organizzatore regolarmente autorizzati.



**Ricordate che ...**

...se l'organizzatore dovesse respingere le vostre richieste o dovesse offrire un indennizzo insufficiente e avete bisogno di un aiuto per ricontattare la controparte, potete rivolgervi al Centro Europeo Consumatori. La nostra assistenza è gratuita!

...se, infine, non si dovesse raggiungere alcun accordo, resta la possibilità di avvalersi dello strumento della conciliazione attivo presso tutte le sedi provinciali delle Camere di Commercio.

**Per qualsiasi problema transfrontaliero, per assistenza o per maggiori informazioni sulla normativa europea e sui vostri diritti, potete contattare**

Centro Europeo Consumatori  
Via Lancisi 31- 00161 Roma  
tel. 06 44238090  
email [info@ecc-netitalia.it](mailto:info@ecc-netitalia.it)