

# MODELLO DI RECLAMO — VIAGGI TUTTO COMPRESO

## Introduzione

Considerate le recenti circostanze eccezionali determinate dall'eruzione di un vulcano in Islanda e l'impatto che ciò ha avuto in particolare sul traffico aereo, i consumatori e gli operatori turistici devono sapere che la [Direttiva 90/314/CEE](#) concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso" si applica anche ai pacchetti viaggio che hanno risentito delle conseguenze dell'eruzione in Islanda.

Ciò significa, ad esempio, che se avete acquistato un servizio tutto compreso<sup>1</sup> e il vostro volo di andata è stato cancellato *prima della partenza*, avete diritto a scegliere tra un rimborso da parte dell'operatore turistico pari all'importo totale del pacchetto (non soltanto il prezzo del biglietto aereo) o un pacchetto alternativo di qualità equivalente o superiore, se l'organizzatore è in grado di offrirlo.

Se invece, *successivamente alla partenza*, una parte importante dei servizi previsti nel contratto non è fornita, ad esempio il trasporto al punto di partenza alla data concordata, l'organizzatore deve offrire soluzioni alternative comprendenti, se del caso, un pernottamento in albergo, senza supplemento di prezzo per il consumatore, affinché il servizio tutto compreso possa continuare.

Si noti però che, in circostanze eccezionali come quelle presenti, per essere indennizzati dei danni o dell'incomodo i passeggeri non hanno diritto a un indennizzo finanziario addizionale, cui in altre circostanze avrebbero titolo.<sup>2</sup>

La direttiva 90/314/CEE si applica esclusivamente ai viaggi tutto compreso. Se avete acquistato un biglietto aereo e prenotato un albergo separatamente si applica il regolamento (CE) n. 261/2004 sui diritti dei passeggeri aerei. Potete trovare maggiori informazioni sui vostri diritti a questo indirizzo: [http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/air\\_en.htm](http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/air_en.htm)

Per ulteriori informazioni è possibile contattare i [Centri europei dei Consumatori](#) in tutti gli Stati membri dell'UE.

## Come procedere

I consumatori che ritengano di avere motivi validi per fare reclamo contro l'organizzatore di un viaggio tutto compreso stabilito o operante nell'Unione europea devono innanzitutto presentare il loro reclamo all'organizzatore. L'allegata lettera standard può essere usata a tal fine. Si consiglia di conservarne copia quale riferimento.

Se l'organizzatore non risponde o se ritenete la sua risposta insoddisfacente potete presentare una copia del vostro reclamo all'autorità nazionale responsabile dell'esecuzione della

---

<sup>1</sup> Per la definizione di 'servizio tutto compreso', si veda l'articolo 2 della direttiva 90/314/CEE.

<sup>2</sup> Direttiva 90/314/CEE, articolo 4, paragrafo 6, secondo comma e articolo 5, paragrafo 2.

normativa che tutela i consumatori. Un elenco delle autorità nazionali competenti è reperibile al seguente indirizzo:

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2009:169:0001:0054:IT:PDF>

Questa lettera standard va usata soltanto per i reclami riguardanti i casi di cancellazione o di viaggiatori abbandonati a sé stessi nel luogo di destinazione qualora sia stato acquistato un servizio tutto compreso come definito nella direttiva 90/314/CEE.

**1. Reclamo presentato da:**

Cognome: \_\_\_\_\_ Nome: \_\_\_\_\_

Indirizzo: \_\_\_\_\_

Codice postale: \_\_\_\_\_ Città: \_\_\_\_\_

Paese: \_\_\_\_\_

Numero di telefono: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

**2. Il reclamo concerne il seguente servizio turistico tutto compreso:**

Identità dell'operatore turistico (organizzatore): \_\_\_\_\_

Riferimento del pacchetto tutto compreso: \_\_\_\_\_

Data e ora previste del viaggio di andata: \_\_\_\_\_

Data e ora proposte del viaggio di andata: \_\_\_\_\_

Durata della vacanza tutto compreso<sup>3</sup>: \_\_\_\_\_

Data e ora previste del viaggio di ritorno: \_\_\_\_\_

Data e ora effettive del viaggio di ritorno: \_\_\_\_\_

**3. Identità degli utilizzatori dei servizi tutto compreso descritti sopra (indicate se adulti o bambini):**

**4. Descrivete succintamente le cause all'origine del vostro reclamo (ad esempio: cancellazione di un viaggio tutto compreso, impossibilità di ritornare al luogo di partenza):**

Il reclamo riguarda la cancellazione del mio viaggio tutto compreso prima della data prevista per la partenza: mettete una crocetta sulla casella  sì oppure  no

Il mio reclamo è dovuto al fatto che ho avuto problemi a ritornare al luogo di partenza dalla destinazione della mia vacanza tutto compreso: mettete una crocetta sulla casella  sì oppure  no

---

<sup>3</sup> Affinché la direttiva 90/314/CEE possa applicarsi il servizio deve coprire un periodo superiore a 24 ore o comprendere un pernottamento.

**5. Se il vostro viaggio tutto compreso è stato cancellato dall'operatore turistico:**

*Quando siete stati informati della cancellazione?*

*Siete stati informati del fatto che potevate scegliere tra (a) il rimborso dell'importo da voi versato per l'intero viaggio tutto compreso, o (b) un viaggio tutto compreso sostitutivo?*

*In caso di risposta affermativa, cosa avete scelto e quando avete informato l'organizzatore della vostra scelta?*

*In caso di risposta negativa, cosa vi è stato detto?*

**6. Non avete potuto ritornare al luogo di partenza come previsto, il vostro operatore turistico vi ha offerto un trasporto sostitutivo?**

*Avete ricevuto altre forme di assistenza, come informazioni, pasti o sistemazione in albergo? In caso di risposta affermativa, specificate:*

**7. A causa del ritorno ritardato siete incorsi in spese supplementari che vorreste farvi rimborsare, come ad esempio i costi per i trasporti, per i pasti o per la sistemazione in albergo? Allegate copia delle ricevute, ecc. che convalidano il vostro reclamo:**

Con la presente dichiaro che tutte le informazioni da me fornite in questo modello sono veritiere e accurate sotto ogni aspetto in relazione a tutti i passeggeri interessati.

Data, luogo e firma di tutti gli adulti: