Il presente testo è un semplice strumento di documentazione e non produce alcun effetto giuridico. Le istituzioni dell'Unione non assumono alcuna responsabilità per i suoi contenuti. Le versioni facenti fede degli atti pertinenti, compresi i loro preamboli, sono quelle pubblicate nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea e disponibili in EUR-Lex. Tali testi ufficiali sono direttamente accessibili attraverso i link inseriti nel presente documento

►B ►M2 DIRETTIVA (UE) 2015/2302 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO

del 25 novembre 2015

relativa ai pacchetti turistici, 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)

Modificata da:

		Gazzetta ufficiale		
		n.	pag.	data
►M1	Direttiva (UE) 2025/2647 del Parlamento europeo e del Consiglio del 16 dicembre 2025	L 2647	1	30.12.2025
►M2	Direttiva (UE) 2026/1024 del Parlamento europeo e del Consiglio del 29 aprile 2026	L 1024	1	8.5.2026

▼B

▼M2

DIRETTIVA (UE) 2015/2302 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO

del 25 novembre 2015

relativa ai pacchetti turistici, 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

▼B

CAPO I

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

▼M2

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, di taluni aspetti dei contratti tra organizzatori di pacchetti e fornitori di servizi turistici, nonché di obblighi di informazione specifici applicabili a determinate situazioni che non portano alla creazione di un pacchetto.

▼B

Articolo 2

Ambito d'applicazione

▼M2

1. La presente direttiva si applica ai pacchetti offerti in vendita o venduti da professionisti a viaggiatori e agli obblighi di informazione specifici applicabili a determinate situazioni che non portano alla creazione di un pacchetto. Essa si applica altresì al diritto degli organizzatori al rimborso da parte dei fornitori di servizi turistici nei casi di annullamento o mancata fornitura di un servizio che fa parte di un pacchetto turistico.

2. La presente direttiva non si applica a:

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

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

c) pacchetti 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.

▼B

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 ([1]) 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 ([2]);

d) qualunque altro servizio turistico non facente intrinsecamente parte di un servizio turistico ai sensi delle lettere a), b) o c);

▼M2

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 sono stati selezionati prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento;

ii) offerti, venduti o fatturati a un prezzo forfettario o globale, indipendentemente dall'eventuale fatturazione separata;

iii) pubblicizzati o venduti sotto la denominazione «pacchetto» o denominazione analoga;

([1]) 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).

([2]) 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).

▼M2

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 un professionista o professionisti distinti attraverso processi collegati di prenotazione online ove i dati personali attraverso cui è possibile identificare il viaggiatore quale parte contraente sono trasmessi dal professionista con cui è concluso il primo contratto a un altro professionista o a ad altri professionisti e un contratto con tale altro professionista o tali altri 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), lettera 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 almeno il 25 % del valore della combinazione, non sono pubblicizzati come e non rappresentano altrimenti un elemento essenziale della combinazione; o

b) sono selezionati e acquistati solo dopo l'inizio dell'esecuzione di un servizio turistico di cui al punto 1), lettera a), b) o c);

▼B

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;

▼M2

_____

▼B

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;

▼M2

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 o fornitore di servizi turistici;

▼B

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);

▼B

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;

▼M2

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

▼B

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.

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:

▼B

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

▼M2

viii) se i servizi turistici inclusi nel pacchetto sono, in linea di massima, accessibili alle persone a mobilità ridotta, indipendentemente dal fatto che tale mobilità ridotta sia causata da una disabilità o da altri fattori e indipendentemente dal fatto che tale mobilità ridotta sia permanente o temporanea, e, su richiesta del viaggiatore, ulteriori informazioni sull'accessibilità o sull'idoneità del pacchetto alla luce delle esigenze specifiche comunicate dal viaggiatore;

b) la denominazione commerciale e l'indirizzo geografico dell'organizzatore e, ove applicabile, del venditore, i loro recapiti telefonici e, ove applicabile, un indirizzo elettronico, per consentire al viaggiatore di contattare rapidamente l'organizzatore e, se del caso, il venditore e di comunicare efficacemente con loro;

▼B

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;

▼M2

d) le modalità di pagamento, anche mediante punti fedeltà o altri vantaggi nell'ambito di sistemi di ricompensa esistenti e 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;

▼B

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;

▼M2

f) le pertinenti 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 dei paesi di destinazione e di transito;

g) informazioni sul fatto che il viaggiatore ha il diritto di risolvere il contratto di pacchetto turistico in qualunque momento prima dell'inizio del pacchetto dietro pagamento di spese di risoluzione adeguate e giustificabili, o, se applicabili, delle spese di risoluzione standard richieste dall'organizzatore ai sensi dell'articolo 12, paragrafo 1, e sul fatto che il viaggiatore ha il diritto di risolvere il contratto di pacchetto turistico senza corrispondere spese di risoluzione in caso di circostanze inevitabili e straordinarie in conformità dell'articolo 12, paragrafo 2;

▼B

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.

▼M2

Articolo 5 bis

Informazioni precontrattuali in particolari situazioni di prenotazione

1. Fatto salvo l'articolo 23, nelle situazioni di prenotazione che non portano alla creazione di un pacchetto e qualora un professionista inviti un viaggiatore ad acquistare un tipo di servizio turistico aggiuntivo per lo stesso viaggio o la stessa vacanza, al momento di tale invito il professionista informa il viaggiatore in modo chiaro, comprensibile ed evidente che, se il viaggiatore successivamente acconsente al pagamento di un tipo di servizio turistico aggiuntivo dopo aver acconsentito al pagamento del primo tipo di servizio turistico, il primo tipo di servizio turistico e il tipo di servizio turistico aggiuntivo non costituiranno un pacchetto e il viaggiatore non beneficerà dei diritti applicabili ai pacchetti a norma della presente direttiva.

2. Se un professionista rivolge l'invito di cui al paragrafo 1 prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento di un primo tipo di servizio turistico ma non fornisce le informazioni di cui a tale paragrafo, e il viaggiatore successivamente acconsente al pagamento di tale tipo di servizio turistico aggiuntivo presso lo stesso punto vendita entro 24 ore dall'aver acconsentito al pagamento del primo tipo di servizio turistico, i pertinenti servizi turistici costituiscono un pacchetto e il professionista è ritenuto l'organizzatore di tale pacchetto.

▼B

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.

▼B

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;

▼M2

b) l'informazione:

i) che l'organizzatore è responsabile dell'esatta esecuzione di tutti i servizi turistici inclusi nel contratto di pacchetto turistico ai sensi dell'articolo 13, degli eventuali rimborsi dovuti in conseguenza della risoluzione o di modifiche di tale contratto, nonché della prestazione di assistenza in conformità dell'articolo 16 qualora il viaggiatore si trovi in difficoltà;

ii) se del caso, che il viaggiatore può contattare l'organizzatore anche tramite il venditore;

▼B

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;

▼M2

g) informazioni riguardo alle modalità di trattamento dei reclami, comprese la lingua o le lingue in cui un reclamo può essere presentato e sarà trattato e l'indirizzo fisico o elettronico a cui i reclami possono essere presentati, nonché informazioni riguardo ai meccanismi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) ai sensi della direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio ([1]) e, se applicabile, all'organismo ADR da cui il professionista è disciplinato;

▼B

h) informazioni sul diritto del viaggiatore di cedere il contratto a un altro viaggiatore ai sensi dell'articolo 9.

▼M2

2 *bis*. Il modulo informativo pertinente di cui all'allegato I è accluso al contratto di pacchetto turistico e messo a disposizione del viaggiatore su un supporto durevole al momento della conclusione di tale contratto. Il contratto di pacchetto turistico contiene un riferimento esplicito a tale modulo informativo.

▼B

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.

Articolo 8

Onere della prova

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

([1]) 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, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).

▼B

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.

▼B

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;

▼B

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

▼M2

1. Gli Stati membri assicurano che il viaggiatore abbia il diritto di 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, purché il contratto preveda che tali spese possano essere addebitate.

Il contratto di pacchetto turistico di cui al primo comma può:

a) 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, sotto forma di importi fissi o percentuali del prezzo del pacchetto, o mediante un metodo di calcolo analogo; oppure

b) specificare che le spese di risoluzione corrispondono al prezzo del pacchetto diminuito dei pertinenti risparmi e introiti che derivano dalla riassegnazione dei servizi turistici, o a un importo inferiore concordato dalle parti.

Se il contratto di pacchetto turistico prevede la possibilità di addebitare spese di risoluzione ma non contiene ulteriori specifiche, le spese di risoluzione corrispondono al prezzo del pacchetto diminuito dei pertinenti risparmi e introiti che derivano dalla riassegnazione dei servizi turistici, o a un importo inferiore concordato dalle parti.

Su richiesta del viaggiatore l'organizzatore fornisce una motivazione delle spese di risoluzione applicabili.

▼M2

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, qualora ci si possa ragionevolmente attendere che circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di partenza o verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze, oppure che incidono sul viaggio del viaggiatore verso o da tale luogo di destinazione, avranno un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del contratto di pacchetto turistico. Se il contratto di pacchetto turistico è risolto conformemente al presente paragrafo, il viaggiatore ha diritto al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non ha diritto a un indennizzo supplementare.

▼B

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.

▼M2

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 spese di risoluzione adeguate e giustificabili. L'organizzatore effettua tali rimborsi al viaggiatore senza indebito ritardo e in ogni caso entro 14 giorni dalla risoluzione del contratto di pacchetto turistico, senza che sia necessaria alcuna previa richiesta del viaggiatore. Se gli estremi del pagamento del viaggiatore non sono più validi, tale periodo di 14 giorni per il rimborso inizia a decorrere dal momento in cui il viaggiatore ha fornito all'organizzatore gli estremi per il pagamento corretti.

Se entro 14 giorni dalla risoluzione di un contratto di pacchetto turistico a norma del paragrafo 1, 2 o 3, l'organizzatore e il viaggiatore concordano un pacchetto turistico sostitutivo di qualità equivalente o superiore, il viaggiatore non ha diritto a un rimborso. Se il viaggiatore accetta un pacchetto sostitutivo di qualità o costo inferiore, l'organizzatore rimborsa al viaggiatore l'importo corrispondente alla differenza tra il prezzo maggiore pagato e il prezzo inferiore del pacchetto sostitutivo entro 14 giorni dall'accordo sul pacchetto sostitutivo.

▼M2

Qualora introducano o mantengano meccanismi volti a garantire che i rimborsi ai viaggiatori siano effettuati a seguito della risoluzione del contratto di pacchetto turistico conformemente ai paragrafi 2 e 3 del presente articolo entro il termine di cui al primo comma del presente paragrafo, gli Stati membri ne informano la Commissione e i punti di contatto centrali degli altri Stati membri di cui all'articolo 18, paragrafo 2.

▼B

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.

▼M2

Articolo 12 bis

Buoni

1. Gli Stati membri provvedono affinché, in caso di risoluzione del contratto di pacchetto turistico ai sensi dell'articolo 10, 11 o 12, l'organizzatore abbia il diritto di offrire al viaggiatore la possibilità di scegliere se accettare, in luogo del rimborso, un buono corrispondente almeno all'importo del rimborso cui il viaggiatore ha diritto ("diritto del viaggiatore al rimborso"). L'organizzatore può offrire un buono di valore superiore all'importo del diritto del viaggiatore al rimborso.

2. Il viaggiatore può utilizzare il buono per qualsiasi servizio turistico offerto dall'organizzatore e può riscattarlo anche parzialmente.

3. In fase di prenotazione di servizi turistici, gli organizzatori non trattano i titolari di buoni in modo meno favorevole rispetto ad altri viaggiatori.

4. Quando offre un buono al viaggiatore, e prima che il viaggiatore lo accetti espressamente, l'organizzatore informa tale viaggiatore in modo chiaro ed evidente, su un supporto durevole, di quanto segue:

a) il fatto che il viaggiatore ha diritto al rimborso entro 14 giorni e non è obbligato ad accettare il buono;

b) il valore del buono;

c) l'importo del diritto del viaggiatore al rimborso e il fatto che tale importo è coperto dalla protezione in caso d'insolvenza dell'organizzatore;

d) il fatto che il buono può essere utilizzato integralmente o parzialmente e per qualsiasi servizio turistico offerto dall'organizzatore e che, se il buono è utilizzato per prenotare un unico servizio turistico, tale contratto non sarà coperto dalla protezione prevista dalla presente direttiva;

e) il periodo di validità del buono;

f) il fatto che il buono può essere trasferito una sola volta e che il trasferimento è privo di costo;

▼M2

g) il fatto che, se l'importo del buono che è stato riscattato entro la fine del suo periodo di validità è inferiore all'intero importo del diritto al rimborso del viaggiatore, a quest'ultimo deve essere corrisposto il resto del diritto al rimborso entro 14 giorni dalla fine di tale periodo di validità, senza che sia necessaria alcuna previa richiesta.

5. Il buono è emesso su un supporto durevole e contiene le informazioni di cui al paragrafo 4, lettere da b) a g), in modo chiaro e comprensibile. Indica inoltre la denominazione commerciale dell'organizzatore, le informazioni che i viaggiatori sono tenuti a fornire all'organizzatore affinché il trasferimento a un'altra persona sia valido e le date di inizio e di fine del periodo di validità.

6. Il buono è valido per un massimo di 12 mesi a decorrere dalla data in cui il viaggiatore lo accetta espressamente conformemente al paragrafo 4. Tale periodo di validità può essere prorogato una sola volta, per un massimo di 12 mesi, a condizione che entrambe le parti concordino espressamente tale proroga su un supporto durevole.

7. Il diritto del viaggiatore al rimborso è sospeso durante il periodo di validità del buono, a condizione che il viaggiatore abbia ricevuto le informazioni di cui al paragrafo 4 e abbia espressamente accettato il buono su un supporto durevole anziché il rimborso. Prima del riscatto o della scadenza del buono le parti possono in qualsiasi momento concordare il rimborso integrale o parziale. Il diritto del viaggiatore al rimborso cessa quando l'importo del buono riscattato corrisponde all'intero importo di tale diritto al rimborso.

8. La sospensione del diritto del viaggiatore al rimborso termina:

a) alla scadenza del periodo di validità del buono, se l'importo del buono riscattato non corrisponde all'intero importo del diritto del viaggiatore al rimborso; oppure

b) qualora le parti, prima della scadenza del periodo di validità di un buono, concordino un rimborso dell'eventuale importo residuo del diritto del viaggiatore al rimborso; oppure

c) in caso di insolvenza dell'organizzatore.

9. L'organizzatore rimborsa il viaggiatore senza indebito ritardo e, in ogni caso, al più tardi entro 14 giorni dalla fine della sospensione del diritto del viaggiatore al rimborso, conformemente al paragrafo 8, lettere a) e b), senza che sia necessaria alcuna previa richiesta del viaggiatore.

10. I viaggiatori possono trasferire il buono una sola volta. Il trasferimento è valido soltanto se il viaggiatore che trasferisce il buono ne informa l'organizzatore su un supporto durevole e gli fornisce i dati personali del cessionario necessari per riscattare il buono o per riceverne un rimborso al termine del periodo di validità. L'organizzatore conferma il trasferimento del buono senza indebito ritardo su un supporto durevole. Gli organizzatori non possono addebitare alcun costo per il trasferimento.

▼B

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.

▼B

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

▼B

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 [1], 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.

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:

[1] 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).

▼B

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.

▼M2

Articolo 16 bis

Gestione dei reclami

1. L'organizzatore provvede affinché sia facilmente contattabile attraverso i punti di contatto indicati a norma dell'articolo 7, paragrafo 2, lettera d), e in grado di rispondere con efficienza alle domande poste da o per conto dei viaggiatori, o per loro conto, in particolare quelle relative alla prestazione di assistenza a norma dell'articolo 16, qualora il viaggiatore si trovi in difficoltà, o a qualsiasi difetto di conformità verificatosi durante l'esecuzione del pacchetto turistico e ai rimedi di cui all'articolo 13.

2. L'organizzatore predispone inoltre modalità di trattamento efficace di tipi di reclami diversi da quelli di cui al paragrafo 1.

L'organizzatore conferma il ricevimento di tali reclami, su un supporto durevole, entro sette giorni dal loro ricevimento e fornisce al viaggiatore una risposta motivata, su un supporto durevole, entro 60 giorni dalla data del reclamo.

Gli Stati membri possono prevedere periodi più brevi di quelli di cui al secondo comma del presente paragrafo.

3. Salvo che accetti pienamente il reclamo del viaggiatore, l'organizzatore informa il viaggiatore, nella risposta motivata, di eventuali meccanismi ADR ai sensi della direttiva 2013/11/UE a disposizione del viaggiatore in merito alla questione sollevata.

▼B

CAPO V

PROTEZIONE IN CASO D'INSOLVENZA

▼M2

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 tutti i pagamenti effettuati da o per conto dei viaggiatori in caso di insolvenza dell'organizzatore. Tale garanzia include la protezione dei pagamenti effettuati qualora un pacchetto non sia eseguito in tutto o in parte

▼M2

a causa dell'insolvenza dell'organizzatore o qualora un viaggiatore abbia diritto al rimborso. Se un viaggiatore riceve un buono, la garanzia è limitata all'importo del diritto del viaggiatore al rimborso. Se nel contratto di pacchetto turistico è incluso il viaggio di ritorno, gli organizzatori forniscono una garanzia anche per il rimpatrio del viaggiatore. 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 il ricevimento di qualsiasi pagamento e il completamento dei pacchetti, nonché del costo stimato dei rimpatri in caso di insolvenza dell'organizzatore. La garanzia è sufficiente in qualsiasi momento a coprire i costi dei rimborsi e, se del caso, dei rimpatri. La garanzia tiene conto del fatto che le insolvenze potrebbero verificarsi quando gli organizzatori detengono gli importi di pagamento più elevati. La garanzia tiene conto anche di eventuali variazioni del volume delle vendite di pacchetti.

3. Per garantire l'efficacia della protezione in caso d'insolvenza, gli Stati membri vigilano sulle modalità di protezione in caso d'insolvenza predisposte dagli organizzatori stabiliti sul loro territorio e monitorano la disponibilità di soluzioni di protezione in caso d'insolvenza.

4. 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'entità incaricata di fornire protezione in caso di insolvenza.

5. 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.

6. I viaggiatori ricevono il rimborso dei rispettivi pagamenti senza indebito ritardo e, in ogni caso, entro sei mesi dalla presentazione dei documenti necessari per l'esame della loro domanda.

In circostanze eccezionali e debitamente giustificate, compreso il caso in cui l'entità o l'autorità responsabile del trattamento della domanda riceva un numero eccezionalmente elevato di domande entro un breve periodo di tempo o il caso in cui l'insolvenza dell'organizzatore interessi viaggiatori provenienti da più Stati membri, i rimborsi dei pagamenti sono effettuati entro nove mesi dalla presentazione dei documenti necessari.

▼M2

Gli Stati membri possono prevedere periodi più brevi di quelli di cui al primo e al secondo comma.

7. Gli Stati membri provvedono affinché, in caso di insolvenza di un organizzatore, i viaggiatori siano informati senza indebito ritardo, attraverso canali di comunicazione adeguati, almeno in merito a quanto segue:

a) l'insolvenza dell'organizzatore;

b) il nome e i recapiti dell'entità incaricata della protezione in caso d'insolvenza o, se del caso, il nome e i recapiti dell'autorità competente;

c) i propri diritti in relazione ai pacchetti già iniziati o che possono ancora essere eseguiti; e

d) i documenti che i viaggiatori sono tenuti a presentare per chiedere un rimborso.

8. Ciascuno Stato membro provvede affinché i registri online in cui sono elencati tutti gli organizzatori e, se del caso, i venditori stabiliti nel suo territorio e coperti dalla protezione in caso d'insolvenza ai sensi delle disposizioni nazionali che recepiscono la presente direttiva siano accessibili al pubblico e tenuti aggiornati. Gli Stati membri condividono con la Commissione i link ai siti web dei loro registri al momento della notifica delle disposizioni nazionali che recepiscono la presente direttiva e le comunicano senza ritardo eventuali modifiche di tali link. La Commissione rende accessibile al pubblico sul suo sito web un elenco dei link ricevuti dagli Stati membri. La Commissione aggiorna tale elenco senza indebito ritardo ogni volta che uno Stato membro comunica un nuovo link.

9. Se giustificato alla luce dei pagamenti ricevuti dai venditori, gli Stati membri possono esigere che i venditori, in aggiunta agli organizzatori, sottoscrivano una protezione in caso d'insolvenza, fatto salvo l'articolo 13, paragrafo 1, secondo comma.

▼B

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.

▼M2

2. Gli Stati membri designano punti di contatto centrali per agevolare la cooperazione amministrativa e il controllo degli organizzatori operanti in Stati membri diversi e per scambiare informazioni sulla protezione in caso d'insolvenza e su eventuali meccanismi posti in essere per garantire l'efficacia dei rimborsi a seguito della risoluzione di contratti di pacchetto turistico. Gli Stati membri comunicano i recapiti di tali punti di contatto a tutti gli altri Stati membri e alla Commissione.

▼M2

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 nel loro territorio.

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 include l'identità dell'organizzatore o, se del caso, del venditore, nonché l'identità della o delle entità incaricate di fornire protezione in caso d'insolvenza. Tale risposta è fornita entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta.

▼B

CAPO VI

SERVIZI TURISTICI COLLEGATI

▼M2

_____

▼B

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

▼M2

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, degli errori commessi durante il processo di prenotazione.

▼B

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

▼M2

Articolo 22

Diritto ad azioni di regresso e diritto degli organizzatori al rimborso

1. 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.

2. Gli Stati membri provvedono affinché il fornitore di servizi turistici che annulli o non fornisca un servizio che fa parte di un pacchetto rimborsi all'organizzatore entro sette giorni qualsiasi pagamento effettuato dall'organizzatore per tale servizio. Il termine di sette giorni decorre dal giorno successivo all'annullamento del servizio o, se precedente, dal giorno in cui la prestazione avrebbe dovuto essere eseguita.

▼B

Articolo 23

Carattere imperativo della direttiva

▼M2

1. La dichiarazione che un organizzatore di un pacchetto agisce esclusivamente in qualità di fornitore di un servizio turistico, di intermediario o a qualunque altro titolo, o che un pacchetto non costituisce un pacchetto non esonera gli organizzatori dagli obblighi imposti loro dalla presente direttiva.

▼B

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.

▼B

Articolo 26

Presentazione di relazioni da parte della Commissione e riesame

Entro il 1º 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 1º 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).»

▼B

CAPO VIII

DISPOSIZIONI FINALI

Articolo 28

Recepimento

1. Gli Stati membri adottano e pubblicano, entro il 1º 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 1º 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 1º 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.

▼M2

ALLEGATO I

Parte A

Modulo informativo standard per contratti di pacchetto turistico ove sia possibile l'uso di collegamenti ipertestuali (hyperlink)

I VOSTRI DIRITTI FONDAMENTALI IN QUALITÀ DI VIAGGIATORI

La combinazione di servizi turistici che vi viene proposta è un pacchetto ai sensi della direttiva (UE) 2015/2302 sui pacchetti turistici.

Pertanto, beneficerete di tutti i diritti dell'UE che si applicano ai pacchetti. La società XY, in qualità di organizzatore del pacchetto, [(se del caso ai sensi del diritto nazionale applicabile) e la società XZ, in qualità di venditore,] ([1]) [è/sono] pienamente [responsabile/responsabili] della corretta esecuzione del pacchetto.

Inoltre, come previsto dalla legge, i vostri pagamenti alla società XY [(se del caso) e alla società YZ ([1])] sono protetti e, se il viaggio di ritorno è incluso nel pacchetto, il vostro rimpatrio è garantito in caso di insolvenza di tale [tali] società ([1]).

Maggiori informazioni sui diritti fondamentali a norma della direttiva (UE) 2015/2302, anche in materia di modifiche contrattuali, annullamento, rimborsi, responsabilità per esecuzione non conforme e protezione in caso d'insolvenza, e sulle parti da contattare, sono disponibili qui (da fornire sotto forma di un hyperlink).

Seguendo l'hyperlink il viaggiatore riceverà le seguenti informazioni:

Diritti fondamentali a norma della direttiva (UE) 2015/2302

Informazioni

— Prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico, i viaggiatori riceveranno tutte le informazioni essenziali sul pacchetto riguardanti, tra l'altro, il prezzo e i pagamenti dovuti al momento della prenotazione.

— Una volta concluso il contratto di pacchetto turistico, i viaggiatori riceveranno il contratto su un supporto durevole (ad esempio su carta o per posta elettronica).

Professionista responsabile e punti di contatto

— Vi è sempre almeno un professionista responsabile della corretta esecuzione di tutti i servizi turistici inclusi nel pacchetto. Tale professionista è l'organizzatore del pacchetto identificato nel riquadro di cui sopra e nel contratto. Il contratto deve contenere i recapiti dell'organizzatore.

— Se il pacchetto è venduto tramite un venditore (ad esempio un'agenzia di viaggio), i viaggiatori possono contattare anche il venditore in caso di problemi o per trasmettere messaggi all'organizzatore. Nel contratto figurano anche i recapiti del venditore. A seconda del diritto nazionale applicabile, anche i venditori possono essere responsabili dell'esecuzione del pacchetto.

— Ai viaggiatori sarà comunicato un numero telefonico di emergenza o i dati di un punto di contatto che possono utilizzare per raggiungere l'organizzatore o il venditore durante il viaggio o la vacanza.

([1]) L'alternativa corretta deve essere scelta da ciascuno Stato membro tenendo conto del proprio recepimento della direttiva.

▼M2

Trasferimento del contratto

— I viaggiatori possono trasferire il pacchetto a un'altra persona, dietro corresponsione delle spese eventualmente previste. Il viaggiatore deve dare un ragionevole preavviso all'organizzatore o, se del caso, al venditore.

Aumenti di prezzo

— Il prezzo del pacchetto può essere aumentato solo se aumentano i costi specifici (per esempio i prezzi del carburante) e se espressamente previsto nel contratto, e al più tardi 20 giorni prima dell'inizio del pacchetto. Se l'aumento del prezzo è superiore all'8 % del prezzo del pacchetto, i viaggiatori possono risolvere il contratto e, in tal caso, otterranno il rimborso. Se nel contratto l'organizzatore si riserva il diritto di aumentare il prezzo, i viaggiatori hanno diritto a una riduzione del prezzo se vi è una diminuzione dei costi pertinenti.

Risoluzione del contratto prima dell'inizio del pacchetto

— I viaggiatori possono risolvere il contratto senza corrispondere spese di risoluzione e possono ottenere il rimborso integrale dei pagamenti se uno qualsiasi degli elementi essenziali del pacchetto è cambiato in modo sostanziale o se vi è un aumento del prezzo superiore all'8 % del prezzo del pacchetto.

— Se, prima dell'inizio del pacchetto, il professionista responsabile dello stesso lo annulla, i viaggiatori hanno il diritto di ottenere il rimborso e, se del caso, un indennizzo.

— Prima dell'inizio del pacchetto i viaggiatori possono risolvere il contratto senza corrispondere spese di risoluzione se circostanze inevitabili e straordinarie hanno un'incidenza sostanziale sul viaggio o sulla vacanza. Circostanze inevitabili e straordinarie sono, ad esempio, calamità naturali, gravi problemi di sicurezza o rischi per la salute pubblica che ci si può ragionevolmente attendere abbiano un'incidenza sul pacchetto.

— Inoltre, prima dell'inizio del pacchetto, i viaggiatori possono in qualunque momento risolvere il contratto, anche per motivi personali, dietro pagamento di spese di risoluzione adeguate e giustificabili. I viaggiatori devono essere informati di tali spese prima di concludere il contratto e all'interno del contratto stesso.

Rimborsi

— In tutti i casi in cui l'organizzatore o il viaggiatore annulli il pacchetto, i viaggiatori devono ricevere il rimborso dei loro pagamenti (se del caso, tenuto conto delle spese di risoluzione) entro 14 giorni, salvo che le parti concordino un pacchetto sostitutivo entro tale periodo di 14 giorni. L'organizzatore del pacchetto è responsabile dell'erogazione dei rimborsi. Qualora sia coinvolto un venditore e il diritto nazionale applicabile lo preveda, anche il venditore è responsabile dell'erogazione del rimborso.

— Qualora l'organizzatore offra un buono da utilizzare per qualsiasi servizio turistico offerto dall'organizzatore anziché un rimborso entro 14 giorni, i viaggiatori ricevono informazioni sui loro diritti in relazione al buono e possono scegliere se accettarlo o meno.

Problemi durante il viaggio o la vacanza

— L'organizzatore è tenuto a porre rimedio ai problemi che si verificano durante l'esecuzione del pacchetto. I viaggiatori devono informare l'organizzatore dei problemi incontrati.

▼M2

— Se elementi sostanziali del pacchetto non possono essere forniti secondo quanto pattuito, l'organizzatore deve offrire idonee soluzioni alternative, senza supplemento di prezzo. I viaggiatori possono risolvere il contratto, senza corrispondere spese, qualora i servizi turistici non siano eseguiti secondo quanto stipulato nel contratto, tale situazione incida in misura significativa sull'esecuzione del pacchetto e l'organizzatore non abbia posto rimedio al problema.

— I viaggiatori hanno altresì diritto a una riduzione del prezzo o al risarcimento dei danni, o a entrambi, in caso di mancata o non conforme esecuzione dei servizi turistici, alle condizioni di cui alla direttiva (UE) 2015/2302.

— Se il viaggiatore si trova in difficoltà, l'organizzatore deve prestargli assistenza, ad esempio fornendo informazioni riguardo ai servizi sanitari, alle autorità locali e all'assistenza consolare e offrendo la possibilità di effettuare comunicazioni a distanza.

Protezione in caso d'insolvenza

— Se l'organizzatore diventa insolvente, i pagamenti dei viaggiatori saranno rimborsati. Alcuni Stati membri prevedono una protezione in caso d'insolvenza anche per i pagamenti effettuati ai venditori. Se l'organizzatore o, se del caso, il venditore diventa insolvente dopo l'inizio del pacchetto e se nel pacchetto è incluso il viaggio di ritorno, il rimpatrio dei viaggiatori è garantito. XY ha sottoscritto una protezione in caso d'insolvenza con WX (l'entità responsabile della protezione in caso d'insolvenza, ad esempio un fondo di garanzia o una compagnia di assicurazioni). I viaggiatori possono contattare tale entità o, se del caso, l'autorità competente (informazioni di contatto, tra cui nome, indirizzo geografico, email e numero di telefono) qualora i servizi turistici siano negati causa insolvenza di XY.

Direttiva (UE) 2015/2302, recepita nella legislazione nazionale (hyperlink)

Parte B

Modulo informativo standard per contratti di pacchetto turistico in situazioni diverse da quelle di cui alla parte A

I VOSTRI DIRITTI FONDAMENTALI IN QUALITÀ DI VIAGGIATORI
La combinazione di servizi turistici che vi viene proposta è un pacchetto ai sensi della direttiva (UE) 2015/2302.
Pertanto, beneficerete di tutti i diritti dell'UE che si applicano ai pacchetti. La società XY, in qualità di organizzatore del pacchetto, [(se del caso ai sensi del diritto nazionale applicabile) e la società XZ, in qualità di venditore,] ([1]) [è/sono] pienamente [responsabile/responsabili] della corretta esecuzione del pacchetto.
Inoltre, come previsto dalla legge, i vostri pagamenti alla società XY [(se del caso) e alla società YZ ([1])] sono protetti e, se il viaggio di ritorno è incluso nel pacchetto, il vostro rimpatrio è garantito in caso di insolvenza di tale [tali] società ([1]).
Di seguito sono fornite maggiori informazioni sui diritti fondamentali a norma della direttiva (UE) 2015/2302, anche in materia di modifiche contrattuali, annullamento, rimborsi, responsabilità per esecuzione incorretta e protezione in caso d'insolvenza, e sulle parti da contattare.

([1]) L'alternativa corretta deve essere scelta da ciascuno Stato membro tenendo conto del proprio recepimento della direttiva.

▼M2

Diritti fondamentali a norma della direttiva (UE) 2015/2302

Informazioni

— Prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico, i viaggiatori riceveranno tutte le informazioni essenziali sul pacchetto riguardanti, tra l'altro, il prezzo e i pagamenti dovuti al momento della prenotazione.

— Una volta concluso il contratto di pacchetto turistico, i viaggiatori riceveranno il contratto su un supporto durevole (ad esempio su carta o per posta elettronica).

Professionista responsabile e punti di contatto

— Vi è sempre almeno un professionista che sia responsabile della corretta esecuzione di tutti i servizi turistici inclusi nel pacchetto. Tale professionista è l'organizzatore del pacchetto identificato nel riquadro di cui sopra e nel contratto. Il contratto deve contenere i recapiti dell'organizzatore.

— Se il pacchetto è venduto tramite un venditore (ad esempio un'agenzia di viaggio), i viaggiatori possono contattare anche il venditore in caso di problemi o per trasmettere messaggi all'organizzatore. Nel contratto figurano anche i recapiti del venditore. A seconda del diritto nazionale applicabile, anche i venditori possono essere responsabili dell'esecuzione del pacchetto.

— Ai viaggiatori sarà comunicato un numero telefonico di emergenza o i dati di un punto di contatto che possono utilizzare per raggiungere l'organizzatore o il venditore durante il viaggio o la vacanza.

Trasferimento del contratto

— I viaggiatori possono trasferire il pacchetto a un'altra persona, dietro corresponsione delle spese eventualmente previste. Il viaggiatore deve dare un ragionevole preavviso all'organizzatore o, se del caso, al venditore.

Aumenti di prezzo

— Il prezzo del pacchetto può essere aumentato solo se aumentano i costi specifici (per esempio i prezzi del carburante) e se espressamente previsto nel contratto, e al più tardi 20 giorni prima dell'inizio del pacchetto. Se l'aumento del prezzo è superiore all'8 % del prezzo del pacchetto, i viaggiatori possono risolvere il contratto e, in tal caso, otterranno il rimborso. Se nel contratto l'organizzatore si riserva il diritto di aumentare il prezzo, i viaggiatori hanno diritto a una riduzione del prezzo se vi è una diminuzione dei costi pertinenti.

Risoluzione del contratto prima dell'inizio del pacchetto

— I viaggiatori possono risolvere il contratto senza corrispondere spese di risoluzione e possono ottenere il rimborso integrale dei pagamenti se uno qualsiasi degli elementi essenziali del pacchetto è cambiato in modo sostanziale o se vi è un aumento del prezzo superiore all'8 % del prezzo del pacchetto.

— Se, prima dell'inizio del pacchetto, il professionista responsabile dello stesso lo annulla, i viaggiatori hanno il diritto di ottenere il rimborso e, se del caso, un indennizzo.

— Prima dell'inizio del pacchetto i viaggiatori possono risolvere il contratto senza corrispondere spese di risoluzione se circostanze inevitabili e straordinarie hanno un'incidenza sostanziale sul viaggio o sulla vacanza. Circostanze inevitabili e straordinarie sono, ad esempio, calamità naturali, gravi problemi di sicurezza o rischi per la salute pubblica che ci si può ragionevolmente attendere abbiano un'incidenza sul pacchetto.

▼M2

— Inoltre, prima dell'inizio del pacchetto, i viaggiatori possono in qualunque momento risolvere il contratto, anche per motivi personali, dietro pagamento di spese di risoluzione adeguate e giustificabili. I viaggiatori devono essere informati di tali spese prima di concludere il contratto e all'interno del contratto stesso.

Rimborsi

— In tutti i casi in cui l'organizzatore o il viaggiatore annulli il pacchetto, i viaggiatori devono ricevere il rimborso dei loro pagamenti (se del caso, tenuto conto delle spese di risoluzione) entro 14 giorni, salvo che le parti concordino un pacchetto sostitutivo entro tale periodo di 14 giorni. L'organizzatore del pacchetto è responsabile dell'erogazione del rimborso. Qualora sia coinvolto un venditore e il diritto nazionale applicabile lo preveda, anche il venditore è responsabile dell'erogazione del rimborso.

— Qualora l'organizzatore offra un buono da utilizzare per qualsiasi servizio turistico offerto dall'organizzatore anziché un rimborso entro 14 giorni, i viaggiatori ricevono informazioni sui loro diritti in relazione al buono e possono scegliere se accettarlo o meno.

Problemi durante il viaggio o la vacanza

— L'organizzatore è tenuto a porre rimedio ai problemi che si verificano durante l'esecuzione del pacchetto. I viaggiatori devono informare l'organizzatore dei problemi incontrati.

— Se elementi sostanziali del pacchetto non possono essere forniti secondo quanto pattuito, l'organizzatore deve offrire idonee soluzioni alternative, senza supplemento di prezzo. I viaggiatori possono risolvere il contratto, senza corrispondere spese, qualora i servizi turistici non siano eseguiti secondo quanto stipulato nel contratto, tale situazione incida in misura significativa sull'esecuzione del pacchetto e l'organizzatore non abbia posto rimedio al problema.

— I viaggiatori hanno altresì diritto a una riduzione del prezzo o al risarcimento dei danni, o a entrambi, in caso di mancata o non conforme esecuzione dei servizi turistici, alle condizioni di cui alla direttiva (UE) 2015/2302.

— L'organizzatore è tenuto a prestare assistenza qualora il viaggiatore si trovi in difficoltà, ad esempio fornendo informazioni riguardo ai servizi sanitari, alle autorità locali e all'assistenza consolare e offrendo la possibilità di effettuare comunicazioni a distanza.

Protezione in caso d'insolvenza

— Se l'organizzatore diventa insolvente, i pagamenti dei viaggiatori saranno rimborsati. Alcuni Stati membri prevedono una protezione in caso d'insolvenza anche per i pagamenti effettuati ai venditori. Se l'organizzatore o, se del caso, il venditore diventa insolvente dopo l'inizio del pacchetto e se nel pacchetto è incluso il viaggio di ritorno, il rimpatrio dei viaggiatori è garantito. XY ha sottoscritto una protezione in caso d'insolvenza con WX (l'entità incaricata di fornire protezione in caso d'insolvenza, ad esempio un fondo di garanzia o una compagnia di assicurazioni). I viaggiatori possono contattare tale entità o, se del caso, l'autorità competente (informazioni di contatto, tra cui nome, indirizzo geografico, e-mail e numero di telefono) qualora i servizi turistici siano negati causa insolvenza di XY.

(Sito web dove si può trovare la Direttiva (UE) 2015/2302, recepita nella legislazione nazionale.)

▼M2

Parte C

Modulo informativo standard qualora l'organizzatore trasmetta dati a un altro professionista ai sensi dell'articolo 3, punto 2), lettera b), punto v)

I VOSTRI DIRITTI FONDAMENTALI IN QUALITÀ DI VIAGGIATORI
Se concludete un contratto con la società AB al più tardi 24 ore dopo il ricevimento della conferma di prenotazione da parte della società XY, il servizio turistico fornito da XY e AB costituirà un pacchetto ai sensi della direttiva (UE) 2015/2302.
Pertanto, beneficerete di tutti i diritti dell'UE che si applicano ai pacchetti. La società XY sarà pienamente responsabile della corretta esecuzione del pacchetto.
Inoltre, come previsto dalla legge, la società XY dispone di una protezione per rimborsare i vostri pagamenti e, se il trasporto è incluso nel pacchetto, garantire il vostro rimpatrio qualora diventi insolvente.
Maggiori informazioni sui diritti fondamentali a norma della direttiva (UE) 2015/2302, anche in materia di modifiche contrattuali, annullamento, rimborsi, responsabilità per esecuzione non conforme e protezione in caso d'insolvenza, e sulle parti da contattare (da fornire sotto forma di un hyperlink).

Seguendo l'hyperlink il viaggiatore riceverà le seguenti informazioni:

Diritti fondamentali a norma della direttiva (UE) 2015/2302

Informazioni

— Prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico, i viaggiatori riceveranno tutte le informazioni essenziali sul pacchetto riguardanti, tra l'altro, il prezzo e i pagamenti dovuti al momento della prenotazione.

— Una volta concluso il contratto di pacchetto turistico, i viaggiatori riceveranno il contratto su un supporto durevole (ad esempio su carta o per posta elettronica).

Professionista responsabile e punti di contatto

— Vi è sempre almeno un professionista che sia responsabile della corretta esecuzione di tutti i servizi turistici inclusi nel pacchetto. Tale professionista è l'organizzatore del pacchetto identificato nel riquadro di cui sopra e nel contratto. Il contratto deve contenere i recapiti dell'organizzatore.

— Ai viaggiatori sarà comunicato un numero telefonico di emergenza o i dati di un punto di contatto che possono utilizzare per raggiungere l'organizzatore o l'agenzia di viaggio.

Trasferimento del contratto

— I viaggiatori possono trasferire il pacchetto a un'altra persona, dietro corresponsione delle spese eventualmente previste. Il viaggiatore deve dare un ragionevole preavviso all'organizzatore o, se del caso, al venditore.

Aumenti di prezzo

— Il prezzo del pacchetto può essere aumentato solo se aumentano i costi specifici (per esempio i prezzi del carburante) e se espressamente previsto nel contratto, e al più tardi 20 giorni prima dell'inizio del pacchetto. Se l'aumento del prezzo è superiore all'8 % del prezzo del pacchetto, i viaggiatori possono risolvere il contratto e, in tal caso, otterranno il rimborso. Se nel contratto l'organizzatore si riserva il diritto di aumentare il prezzo, i viaggiatori hanno diritto a una riduzione del prezzo se vi è una diminuzione dei costi pertinenti.

▼M2

Risoluzione del contratto prima dell'inizio del pacchetto

— I viaggiatori possono risolvere il contratto senza corrispondere spese di risoluzione e possono ottenere il rimborso integrale dei pagamenti se uno qualsiasi degli elementi essenziali del pacchetto è cambiato in modo sostanziale o se vi è un aumento del prezzo superiore all'8 % del prezzo del pacchetto.

— Se, prima dell'inizio del pacchetto, il professionista responsabile dello stesso lo annulla, i viaggiatori hanno il diritto di ottenere il rimborso e, se del caso, un indennizzo.

— Prima dell'inizio del pacchetto i viaggiatori possono risolvere il contratto senza corrispondere spese di risoluzione se circostanze inevitabili e straordinarie hanno un'incidenza sostanziale sul viaggio o sulla vacanza. Circostanze inevitabili e straordinarie sono, ad esempio, calamità naturali, gravi problemi di sicurezza o rischi per la salute pubblica che ci si può ragionevolmente attendere abbiano un'incidenza sul pacchetto.

— Inoltre, prima dell'inizio del pacchetto, i viaggiatori possono in qualunque momento risolvere il contratto, anche per motivi personali, dietro pagamento di spese di risoluzione adeguate e giustificabili. I viaggiatori devono essere informati di tali spese prima di concludere il contratto e all'interno del contratto stesso.

Rimborsi

— In tutti i casi in cui l'organizzatore o il viaggiatore annulli il pacchetto, i viaggiatori devono ricevere il rimborso dei loro pagamenti (se del caso, tenuto conto delle spese di risoluzione) entro 14 giorni, salvo che le parti concordino un pacchetto sostitutivo entro tale periodo di 14 giorni. L'organizzatore del pacchetto è responsabile dell'erogazione del rimborso. Qualora sia coinvolto un venditore e il diritto nazionale applicabile lo preveda, anche il venditore è responsabile dell'erogazione del rimborso.

— Qualora l'organizzatore offra un buono da utilizzare per qualsiasi servizio turistico offerto dall'organizzatore anziché un rimborso entro 14 giorni, i viaggiatori ricevono informazioni sui loro diritti in relazione al buono e possono scegliere se accettarlo o meno.

Problemi durante il viaggio o la vacanza

— L'organizzatore è tenuto a porre rimedio ai problemi che si verificano durante l'esecuzione del pacchetto. I viaggiatori devono informare l'organizzatore dei problemi incontrati.

— Se elementi sostanziali del pacchetto non possono essere forniti secondo quanto pattuito, l'organizzatore deve offrire idonee soluzioni alternative, senza supplemento di prezzo. I viaggiatori possono risolvere il contratto, senza corrispondere spese, qualora i servizi turistici non siano eseguiti secondo quanto stipulato nel contratto, tale situazione incida in misura significativa sull'esecuzione del pacchetto e l'organizzatore non abbia posto rimedio al problema.

— I viaggiatori hanno altresì diritto a una riduzione del prezzo o al risarcimento dei danni, o a entrambi, in caso di mancata o non conforme esecuzione dei servizi turistici, alle condizioni di cui alla direttiva (UE) 2015/2302.

— Se il viaggiatore si trova in difficoltà, l'organizzatore deve prestargli assistenza, ad esempio fornendo informazioni riguardo ai servizi sanitari, alle autorità locali e all'assistenza consolare e offrendo la possibilità di effettuare comunicazioni a distanza.

▼**M2**

Protezione in caso d'insolvenza

— Se l'organizzatore diventa insolvente, i pagamenti dei viaggiatori saranno rimborsati. Alcuni Stati membri prevedono una protezione in caso d'insolvenza anche per i pagamenti effettuati ai venditori. Se l'organizzatore o, se del caso, il venditore diventa insolvente dopo l'inizio del pacchetto e se nel pacchetto è incluso il viaggio di ritorno, il rimpatrio dei viaggiatori è garantito. XY ha sottoscritto una protezione in caso d'insolvenza con WX (l'entità incaricata di fornire protezione in caso d'insolvenza, ad esempio un fondo di garanzia o una compagnia di assicurazioni). I viaggiatori possono contattare tale entità o, se del caso, l'autorità competente (informazioni di contatto, tra cui nome, indirizzo geografico, e-mail e numero di telefono) qualora i servizi turistici siano negati causa insolvenza di XY.

Direttiva (UE) 2015/2302, recepita nella legislazione nazionale (hyperlink)

———————

▼B

ALLEGATO III

Tavola di concordanza

Direttiva 90/314/CEE	Presente direttiva
Articolo 1	Articolo 1
Articolo 2, paragrafo 1	Articolo 3, punto 2 e articolo 2, paragrafo 2, lettera a)
Articolo 2, paragrafo 2	Articolo 3, punto 8
Articolo 2, paragrafo 3	Articolo 3, punto 9
Articolo 2, paragrafo 4	Articolo 3, punto 6
Articolo 2, paragrafo 5	Articolo 3, punto 3
Articolo 3, paragrafo 1	Soppresso
Articolo 3, paragrafo 2	Soppresso, benché in gran parte incorporato negli articoli 5 e 6
Articolo 4, paragrafo 1, lettera a)	Articolo5, paragrafo 1, lettera f)
Articolo 4, paragrafo 1, lettera b)	Articolo 5, paragrafo 1, lettera h) articolo 7, paragrafo 2, lettere d) e f) e articolo 7, paragrafo 4
Articolo 4, paragrafo 2, lettera a)	Articolo7, paragrafo 2
Articolo 4, paragrafo 2, lettera b)	Articolo 5, paragrafo 3 e articolo 7, paragrafi 1 e 4
Articolo 4, paragrafo 2, lettera c)	Soppresso
Articolo 4, paragrafo 3	Articolo 9
Articolo 4, paragrafo 4	Articolo 10
Articolo 4, paragrafo 5	Articolo 11, paragrafi 2 e 3
Articolo 4, paragrafo 6	Articolo11, paragrafi 2, 3 e 4 e articolo 12, paragrafi 3 e 4
Articolo 4, paragrafo 7	Articolo 13, paragrafi 5, 6 e 7
Articolo 5, paragrafo 1	Articolo 13, paragrafo 1
Articolo 5, paragrafo 2	Articolo 14, paragrafi 2, 3 e 4 e articolo 16
Articolo 5, paragrafo 3	Articolo 23, paragrafo 3
Articolo 5, paragrafo 4	Articolo 7, paragrafo 2, lettera e) e articolo 13, paragrafo 2,
Articolo 6	Articolo 13, paragrafo 3
Articolo 7	Articolo 17 e articolo 18
Articolo 8	Articolo 4

▼B

Direttiva 90/314/CEE	Presente direttiva
Articolo 9, paragrafo 1	Articolo 28, paragrafo 1
Articolo 9, paragrafo 2	Articolo 28, paragrafo 4
Articolo 10	Articolo 31
Allegato, lettera a)	Articolo 5, paragrafo 1, lettera a), punto i)
Allegato, lettera b)	Articolo 5, paragrafo 1, lettera a), punto ii)
Allegato, lettera c)	Articolo 5, paragrafo 1, lettera a) punto iii)
Allegato, lettera d)	Articolo 5, paragrafo 1, lettera e)
Allegato, lettera e)	Articolo 5, paragrafo 1, lettera a), punto i)
Allegato, lettera f)	Articolo 5, paragrafo 1, lettera a), punto v)
Allegato, lettera g)	Articolo 5, paragrafo 1, lettera b)
Allegato, lettera h)	Articolo 5, paragrafo 1, lettera c) e articolo 10, paragrafo 1
Allegato, lettera i)	Articolo 5, paragrafo 1, lettera d)
Allegato, lettera j)	Articolo 7, paragrafo 2, lettera a)
Allegato, lettera k)	Articolo 13, paragrafo 2