



UNIONE EUROPEA

IL PARLAMENTO EUROPEO

IL CONSIGLIO

**Strasburgo, 29 aprile 2026
(OR. en)**

**2023/0435(COD)
LEX 2511**

**PE-CONS 4/1/26
REV 1**

**CONSOM 8
MI 33
COMPET 42
TOUR 2
TRANS 12
IA 9
CODEC 55**

**DIRETTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO
CHE MODIFICA LA DIRETTIVA (UE) 2015/2302
PER RENDERE PIÙ EFFICACE LA PROTEZIONE DEI VIAGGIATORI
E PER SEMPLIFICARE E CHIARIRE ALCUNI ASPETTI DI TALE DIRETTIVA**

DIRETTIVA (UE) 2026/...
DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO

del 29 aprile 2026

che modifica la direttiva (UE) 2015/2302
per rendere più efficace la protezione dei viaggiatori
e per semplificare e chiarire alcuni aspetti di tale direttiva

(Testo rilevante ai fini del SEE)

IL PARLAMENTO EUROPEO E IL CONSIGLIO DELL'UNIONE EUROPEA,
visto il trattato sul funzionamento dell'Unione europea, in particolare l'articolo 114,
vista la proposta della Commissione europea,
previa trasmissione del progetto di atto legislativo ai parlamenti nazionali,
visto il parere del Comitato economico e sociale europeo¹,
deliberando secondo la procedura legislativa ordinaria²,

¹ GU C, C/2024/4058, 12.7.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2024/4058/oj>.

² Posizione del Parlamento europeo del 12 marzo 2026 (non ancora pubblicata nella Gazzetta ufficiale) e decisione del Consiglio del 30 marzo 2026.

considerando quanto segue:

- (1) La direttiva (UE) 2015/2302 del Parlamento europeo e del Consiglio³ ha modernizzato il quadro giuridico in materia di pacchetti turistici alla luce degli sviluppi di mercato e dei progressi tecnologici. Tale direttiva ha inteso tenere conto delle nuove modalità di prenotazione dei servizi turistici, comprese le combinazioni personalizzate di servizi turistici, che non rientravano nell'ambito di applicazione della direttiva 90/314/CEE del Consiglio⁴ o che rientravano in una zona grigia dal punto di vista giuridico, rafforzando al contempo i diritti dei viaggiatori sotto vari aspetti. La direttiva (UE) 2015/2302 mirava inoltre a garantire una concorrenza più leale tra i diversi tipi di imprese del settore operanti nel mercato dei pacchetti turistici.
- (2) Al fine di perseguire tali obiettivi, la direttiva (UE) 2015/2302 ha ampliato la definizione del termine "pacchetto" rispetto alla direttiva 90/314/CEE. La direttiva (UE) 2015/2302 ha chiarito ulteriormente i diritti esistenti dei viaggiatori e ne ha introdotti di nuovi, fra cui il diritto dei viaggiatori di risolvere il contratto di pacchetto turistico a determinate condizioni, in caso di circostanze inevitabili e straordinarie, senza corrispondere spese di risoluzione. Inoltre, la direttiva (UE) 2015/2302 ha introdotto il concetto di "servizio turistico collegato".

³ 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 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, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

⁴ Direttiva 90/314/CEE del Consiglio, del 13 giugno 1990, concernente i viaggi, le vacanze e i circuiti "tutto compreso" (GU L 158 del 23.6.1990, pag. 59, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1990/314/oj>).

- (3) Sebbene la direttiva (UE) 2015/2302 abbia funzionato bene nel complesso, varie sfide sono emerse dall'inizio della sua applicazione il 1° luglio 2018. In particolare, la pandemia di COVID-19 e i provvedimenti pubblici correlati hanno avuto un impatto significativo sia sul settore dei viaggi sia sui viaggiatori e hanno messo in luce che alcune disposizioni della direttiva, fra cui quelle relative alle informazioni da fornire ai viaggiatori, dovrebbero essere chiarite.
- (4) È pertanto necessario colmare le lacune individuate nelle norme vigenti, nonché chiarire e semplificare alcuni concetti e disposizioni, migliorando così l'efficacia della direttiva (UE) 2015/2302 a vantaggio dei viaggiatori e delle imprese del settore, tra le quali figura un gran numero di microimprese e piccole e medie imprese.
- (5) Nel complesso, la definizione aggiornata di "pacchetto" di cui alla direttiva (UE) 2015/2302 è considerata efficace. Invece, le norme sui "servizi turistici collegati", anch'esse introdotte da tale direttiva, hanno complicato notevolmente il quadro legislativo, anche per quanto riguarda le informazioni da fornire ai viaggiatori. Tale ulteriore complessità ha generato incertezza giuridica nella distinzione tra pacchetti e servizi turistici collegati, nonché tra servizi turistici collegati e servizi turistici autonomi. Non vi sono prove del fatto che tali norme sui servizi turistici collegati abbiano prodotto benefici tangibili per i viaggiatori. È pertanto opportuno semplificare la direttiva (UE) 2015/2302, sopprimendo le disposizioni relative ai servizi turistici collegati, sopprimendo l'allegato II, che consiste in cinque moduli informativi per i servizi turistici collegati, e apportando alcuni adeguamenti alla definizione di "pacchetto".

- (6) Il principio alla base della definizione di "pacchetto" dovrebbe continuare ad essere la sussistenza di una stretta correlazione tra i diversi servizi turistici prenotati ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza.
- (7) I viaggiatori dovrebbero ricevere informazioni chiare sul fatto che una determinata combinazione di servizi turistici costituisca o meno un pacchetto, dato che, in alcune situazioni di prenotazione, questo aspetto potrebbe non essere chiaro ai viaggiatori. Al fine di aumentare la certezza del diritto è pertanto necessario, nelle situazioni di prenotazione in cui non sono soddisfatte le condizioni per un pacchetto ma i professionisti invitano i viaggiatori ad acquistare tipi di servizi turistici aggiuntivi per lo stesso viaggio o la stessa vacanza, informare i viaggiatori del fatto che i servizi turistici pertinenti non costituiranno un pacchetto e che i viaggiatori non saranno protetti a norma della direttiva (UE) 2015/2302. Tale obbligo dovrebbe applicarsi se l'invito ad acquistare tipi di servizi turistici aggiuntivi è rivolto prima che il viaggiatore abbia acquistato un primo tipo di servizio turistico, ma anche se l'invito viene effettuato dopo che il viaggiatore ha prenotato un primo tipo di servizio turistico. Nei casi in cui l'invito ad acquistare tipi di servizi turistici aggiuntivi viene effettuato prima che il viaggiatore abbia concluso una prima prenotazione e prenoti in seguito i servizi turistici pertinenti entro un periodo di 24 ore presso lo stesso punto vendita, esiste una stretta correlazione tra tali prenotazioni anche se non sono soddisfatte tutte le condizioni per un pacchetto, come la presentazione di un prezzo forfettario o globale o la selezione dei servizi turistici prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento. Pertanto, se in tali casi un professionista non informa chiaramente il viaggiatore, al momento di formulare l'invito, del fatto che la combinazione di servizi turistici non costituirà un pacchetto, tale combinazione dovrebbe essere considerata un pacchetto protetto a norma della direttiva (UE) 2015/2302 e il professionista dovrebbe essere considerato l'organizzatore di tale pacchetto.

- (8) Nelle situazioni di prenotazione in cui il professionista invita il viaggiatore ad acquistare servizi turistici aggiuntivi, per "invito" si dovrebbe intendere qualsiasi situazione in cui il professionista incoraggi o inviti il viaggiatore a prenotare un tipo di servizio turistico aggiuntivo per il viaggio o la vacanza previsti. Ciò può includere, ad esempio, un messaggio di posta elettronica contenente un link a un sistema di prenotazione, un prompt inserito nel processo di prenotazione o una telefonata. In tali casi, il professionista solitamente fornisce al viaggiatore una selezione di offerte sulla base dell'interesse del viaggiatore per una destinazione e un periodo di viaggio specifici. Qualora tali offerte siano presentate sotto forma di un invito all'acquisto, come definito nella direttiva 2005/29/CE del Parlamento europeo e del Consiglio⁵, vale a dire sotto forma di una comunicazione commerciale indicante le caratteristiche e il prezzo del prodotto o del servizio, ciò dovrebbe essere considerato come un'indicazione chiara del fatto che si tratta di un invito. Tali inviti all'acquisto includono anche casi in cui un professionista chiede al viaggiatore di riconoscere un interesse per tipi di servizi turistici aggiuntivi per lo stesso viaggio o la stessa vacanza, al fine di fornire offerte per tali servizi turistici sotto forma di invito all'acquisto, come definito nella direttiva 2005/29/CE, direttamente o dopo la conferma della prima prenotazione. D'altro canto, la semplice disponibilità di servizi di prenotazione per altri servizi turistici sul sito web o sull'applicazione di un professionista o nei suoi locali commerciali, un riferimento generale a tali servizi di prenotazione o la pubblicità di servizi turistici attivata dai metadati di precedenti ricerche di servizi turistici non dovrebbero essere considerati sufficienti per costituire un invito all'acquisto di servizi turistici aggiuntivi.

⁵ Direttiva 2005/29/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 maggio 2005, relativa alle pratiche commerciali sleali delle imprese nei confronti dei consumatori nel mercato interno e che modifica la direttiva 84/450/CEE del Consiglio e le direttive 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e il regolamento (CE) n. 2006/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio (direttiva sulle pratiche commerciali sleali) (GU L 149 dell'11.6.2005, pag. 22, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj>).

- (9) Una delle definizioni di "pacchetto" si è rivelata troppo ristretta, ossia quella di cui all'articolo 3, punto 2), lettera b), punto v), della direttiva (UE) 2015/2302, che prevede la trasmissione del nome del viaggiatore, degli estremi del pagamento e dell'indirizzo di posta elettronica da un professionista a un altro professionista. È pertanto opportuno considerare "pacchetto" le prenotazioni di diversi tipi di servizi turistici effettuate ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza quando il professionista parte di un primo contratto trasferisce i dati personali del viaggiatore che consentono di identificare il viaggiatore come parte contraente a un altro professionista o ad altri professionisti che sono parte di un secondo o ulteriore contratto e se il contratto o i contratti con l'altro professionista o gli altri professionisti sono conclusi al più tardi 24 ore dopo la conferma della prenotazione del primo servizio turistico. Tali dati dovrebbero consentire ai professionisti coinvolti di stabilire che lo stesso viaggiatore è parte dei pertinenti contratti e potrebbero comprendere, ad esempio, il nome, gli estremi del pagamento, l'indirizzo di posta elettronica, il numero di telefono o l'account sui social media del viaggiatore. I dati che non consentono ai professionisti coinvolti di stabilire che lo stesso viaggiatore è parte dei pertinenti contratti, come un indirizzo IP che identifica un dispositivo, non dovrebbero essere ritenuti sufficienti. Il riferimento al trasferimento dei dati personali del viaggiatore mira a rendere la definizione più adeguata alle esigenze future. Tale trasferimento indica l'esistenza di una stretta correlazione tra i contratti in questione e, di conseguenza, la creazione di un pacchetto.

- (10) Per quanto riguarda i pacchetti in cui, ad esempio, l'alloggio è combinato con altri servizi turistici ma non è previsto il trasporto di passeggeri, il criterio generale di "una parte sostanziale" del valore della combinazione, che si applica ai servizi turistici, dovrebbe essere sostituito da un criterio più specifico, ossia "almeno il 25 %" del valore della combinazione, al fine di aumentare la certezza del diritto. È opportuno ricordare che altri servizi turistici facenti intrinsecamente parte dei servizi turistici, come altri servizi turistici relativi all'alloggio, non sono considerati servizi turistici a sé stanti. Di conseguenza, la loro inclusione non può dare luogo alla creazione di un pacchetto, nemmeno se il loro valore rappresenta almeno il 25 % del prezzo totale. I considerando della direttiva (UE) 2015/2302 contengono esempi di servizi che possono essere considerati come facenti intrinsecamente parte dei servizi turistici, ad esempio l'accesso a determinate strutture in loco presso alberghi o altri tipi di alloggio. Inoltre, è opportuno ricordare che altri servizi turistici, come l'alloggio, selezionati e acquistati solo dopo l'inizio dell'esecuzione di un servizio turistico non daranno luogo alla creazione di un pacchetto, nemmeno se il loro valore rappresenta almeno il 25 % del prezzo totale.

- (11) Come dimostrato soprattutto durante la pandemia di COVID-19, l'assenza di norme nei rapporti tra imprese sui rimborsi agli organizzatori di pacchetti per servizi turistici annullati o non prestati dai fornitori di servizi, l'assenza di norme sui buoni e l'incertezza sulla questione se le richieste di rimborso e i buoni per pacchetti annullati siano coperti dalla protezione in caso d'insolvenza possono causare difficoltà nei rimborsi ai viaggiatori, specie quando circostanze inevitabili e straordinarie comportano numerosi annullamenti e interessano molte destinazioni di viaggio. È pertanto importante provvedere affinché i pagamenti dei viaggiatori siano sempre protetti in modo efficace, anche in tempi di crisi. È altresì opportuno garantire che i sistemi nazionali di protezione in caso d'insolvenza siano resilienti e offrano una protezione più uniforme.
- (12) Sebbene la direttiva (UE) 2015/2302 imponga agli organizzatori di informare i viaggiatori in merito alle modalità di pagamento, compresi il versamento di eventuali acconti, essa non stabilisce alcuna norma che limiti l'importo di tali acconti o definisca il calendario per il versamento del saldo. Gli Stati membri possono disciplinare tali aspetti, purché tali norme siano conformi al diritto dell'Unione.

- (13) Qualora un servizio turistico incluso in un pacchetto sia annullato o non sia eseguito e siano stati versati anticipi al relativo fornitore di servizi, gli organizzatori dovrebbero avere il diritto di ricevere dal fornitore di servizi turistici, entro sette giorni, il rimborso dei pagamenti effettuati. Lo scopo di tale diritto al rimborso è di consentire agli organizzatori di adempiere l'obbligo di rimborsare i viaggiatori entro 14 giorni in caso di risoluzione anche del contratto di pacchetto turistico nel suo insieme. Qualora un fornitore di servizi turistici annulli o non fornisca un servizio incluso in un pacchetto ma il contratto di pacchetto turistico rimanga in vita, il diritto al rimborso entro sette giorni è inteso a consentire agli organizzatori di predisporre soluzioni alternative.

- (14) In determinate situazioni un'utile alternativa ai rimborsi è costituita dai buoni volontari. I buoni possono offrire maggiore flessibilità agli organizzatori, in particolare quando questi ultimi sono tenuti ad effettuare numerosi rimborsi entro un breve periodo di tempo. Nel contempo i buoni possono essere accettabili per i viaggiatori che non necessitano di un rimborso immediato, purché vi siano garanzie giuridiche specifiche. È pertanto opportuno stabilire norme chiare per tali garanzie. Tra le garanzie dovrebbero figurare informazioni obbligatorie sulla natura volontaria e sulle caratteristiche del buono, comprese informazioni chiare sul fatto che il diritto del viaggiatore al rimborso è sospeso solo se il viaggiatore accetta espressamente il buono. Il requisito secondo cui il viaggiatore deve accettare espressamente il buono significa che l'accettazione non può essere implicita, ma che il viaggiatore deve esprimerla attivamente. Tale accettazione dovrebbe essere espressa su un supporto durevole. I buoni dovrebbero essere emessi su un supporto durevole e includere informazioni sulle caratteristiche del buono e sui diritti del viaggiatore. Tali informazioni dovrebbero includere l'importo che il viaggiatore ha il diritto di ricevere a titolo di rimborso ("diritto del viaggiatore al rimborso") e il valore del buono. Gli organizzatori dovrebbero poter rendere i buoni più attraenti, ad esempio aumentandone il valore rispetto a quello del diritto del viaggiatore al rimborso. In tali casi la protezione in caso d'insolvenza dovrebbe essere limitata all'importo del diritto del viaggiatore al rimborso.

- (15) Per motivi di certezza del diritto, è opportuno stabilire norme sul periodo di validità dei buoni e su qualsiasi eventuale proroga. È inoltre opportuno stabilire che, durante il periodo di validità di un buono, il diritto del viaggiatore al rimborso è sospeso e specificare i casi in cui tale sospensione cessa e il viaggiatore ha nuovamente tale diritto al rimborso. Poiché i buoni hanno un valore monetario specifico, è opportuno stabilire che siano utilizzabili per qualsiasi servizio turistico offerto dall'organizzatore, riscattabili anche parzialmente e trasferibili una sola volta, senza che gli organizzatori possano addebitare un costo per il trasferimento. Affinché il trasferimento sia valido, il viaggiatore che trasferisce il buono dovrebbe informare l'organizzatore dell'identità del cessionario, per permettere a quest'ultimo di riscattare il buono o ricevere un rimborso. La conferma del trasferimento dovrebbe poter assumere la forma di un contrassegno apposto, ad esempio fisicamente o elettronicamente, sul buono per indicare chiaramente che il trasferimento ha avuto luogo.
- (16) Gli Stati membri possono prevedere meccanismi che garantiscano il rimborso ai viaggiatori conformemente ai requisiti di legge nei casi in cui i pacchetti siano annullati a causa di circostanze inevitabili e straordinarie e gli organizzatori non siano in grado di adempiere l'obbligo di rimborso. Al fine di aumentare la trasparenza, gli Stati membri che introducono o mantengono tali meccanismi dovrebbero essere tenuti a informarne la Commissione e i punti di contatto centrali degli altri Stati membri. Tali meccanismi sono di norma finanziati esclusivamente dai contributi degli organizzatori. Solo in circostanze eccezionali e debitamente giustificate possono essere cofinanziati dagli Stati membri, e la loro introduzione lascia impregiudicate le norme dell'Unione in materia di aiuti di Stato.

- (17) È opportuno chiarire che la risoluzione del contratto di pacchetto turistico è possibile qualora ci si possa ragionevolmente attendere che le circostanze inevitabili e straordinarie avranno un'incidenza sostanziale sulla sua esecuzione. La valutazione relativa al fatto che circostanze inevitabili e straordinarie abbiano o meno conseguenze sostanziali sull'esecuzione del pacchetto dovrebbe basarsi su una previsione, al momento della risoluzione del contratto di pacchetto turistico, della probabilità che le circostanze inevitabili e straordinarie abbiano conseguenze sostanziali sull'esecuzione del pacchetto, il che richiede una valutazione caso per caso. In caso di risoluzione del contratto di pacchetto turistico da parte del viaggiatore, tale valutazione dovrebbe essere effettuata dal punto di vista di un viaggiatore medio, normalmente informato e ragionevolmente coscienzioso e avveduto, sulla base delle informazioni disponibili alla data di risoluzione del contratto di pacchetto turistico in questione. Le conseguenze di circostanze inevitabili e straordinarie che si verificano nel luogo di partenza o che si verificano nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze, o che hanno un'incidenza sul viaggio da o verso la destinazione, compresi i vari luoghi connessi all'inizio del viaggio in questione e al ritorno dallo stesso, dovrebbero essere prese in considerazione laddove abbiano un'incidenza sostanziale sull'esecuzione dei servizi turistici inclusi nel contratto di pacchetto turistico. Il luogo di partenza dovrebbe essere inteso come il luogo in cui inizia l'esecuzione dei servizi turistici nell'ambito del contratto di pacchetto turistico. È opportuno non tener conto delle circostanze che riguardano solo il viaggio verso la destinazione o il viaggio di ritorno se tale viaggio non fa parte del contratto di pacchetto turistico, compreso il trasporto del passeggero fino al luogo di partenza concordato. Le circostanze già note al viaggiatore, o da questi prevedibili, al momento della conclusione del contratto di pacchetto turistico, e che da allora non si sono aggravate in modo significativo, non possono costituire la base per l'esercizio del diritto di risoluzione di tale contratto senza corrispondere spese di risoluzione.

- (18) Tra le circostanze inevitabili e straordinarie figurano situazioni oggettive, ad esempio, conflitti armati, altri gravi problemi di sicurezza, quali terrorismo, rischi significativi per la salute umana, quali il focolaio di una grave malattia nel luogo di destinazione del viaggio, o calamità naturali, come inondazioni, terremoti o condizioni meteorologiche, che impediscono di viaggiare in modo sicuro verso la destinazione come stabilito nel contratto di pacchetto turistico. Tra le circostanze inevitabili e straordinarie non dovrebbero rientrare solo le circostanze che rendono oggettivamente impossibile l'esecuzione di un pacchetto, bensì anche quelle che, pur non impedendo tale esecuzione, fanno sì che il pacchetto non possa essere eseguito senza esporre i viaggiatori interessati a rischi per la loro salute e la loro sicurezza. In tale contesto, alcuni rischi possono incidere su determinati gruppi di viaggiatori in modo particolarmente grave a causa della loro vulnerabilità.

- (19) Le dichiarazioni o le raccomandazioni ufficiali emesse dalle autorità competenti di uno Stato membro che sconsigliano ai viaggiatori di recarsi in una determinata zona possono avere, per loro natura, un notevole valore probatorio per quanto riguarda il verificarsi, nei paesi a cui si riferiscono, di circostanze inevitabili e straordinarie e delle relative conseguenze per l'esecuzione del pacchetto in questione. Tali dichiarazioni o raccomandazioni, o il fatto che i viaggiatori saranno soggetti a gravi restrizioni nel luogo di destinazione del viaggio o nello Stato membro di residenza o di partenza dopo il ritorno dal viaggio o dalla vacanza, come l'obbligo di quarantena per un periodo significativo, possono pertanto, unitamente ad altri fattori, costituire elementi importanti di cui tenere conto nel valutare se sia giustificata la risoluzione del contratto di pacchetto turistico a causa di circostanze inevitabili e straordinarie. La pertinenza di dichiarazioni o raccomandazioni ufficiali specifiche ai fini della risoluzione del contratto di pacchetto turistico in questione dovrebbe essere valutata caso per caso, tenendo conto, tra gli altri fattori, della natura delle circostanze in questione e del tempo che intercorre tra la risoluzione di tale contratto e l'inizio previsto del pacchetto e, di conseguenza, della probabilità di un cambiamento sostanziale di tali circostanze. Tuttavia, l'esistenza di tali dichiarazioni o raccomandazioni non dovrebbe essere una condizione per stabilire l'esistenza di circostanze inevitabili e straordinarie o le conseguenze di tali circostanze sull'esecuzione del pacchetto.

- (20) È inoltre opportuno chiarire che il periodo di 14 giorni per il rimborso, che decorre dalla risoluzione del contratto di pacchetto turistico, si applica indipendentemente dal fatto che il viaggiatore chieda specificamente il rimborso.
- (21) Al fine di garantire una protezione efficace e uniforme dei viaggiatori e condizioni di parità per gli organizzatori, dovrebbe essere previsto che la protezione in caso d'insolvenza degli organizzatori copra tutti i pagamenti effettuati da o per conto dei viaggiatori in caso di insolvenza dell'organizzatore, comprese le situazioni in cui il viaggiatore aveva diritto a un rimborso o aveva ricevuto un buono dall'organizzatore prima che questi divenisse insolvente.
- (22) Entro i parametri stabiliti dalla direttiva (UE) 2015/2302, gli Stati membri dovrebbero definire i rispettivi sistemi di protezione in caso d'insolvenza applicabili nel loro territorio, comprese le procedure associate e i metodi per fornire informazioni sulla protezione in caso d'insolvenza attraverso i canali di comunicazione più efficaci a disposizione. È importante esigere che, non appena si verifica un'insolvenza, ai viaggiatori siano fornite tutte le informazioni necessarie. Di conseguenza gli Stati membri dovrebbero designare la o le entità pertinenti cui spetta la responsabilità di fornire le informazioni necessarie.

- (23) Al fine di garantire che la protezione dei viaggiatori in caso d'insolvenza sia sempre efficace, è opportuno prevedere che la garanzia sia sufficiente a coprire i costi dei rimborsi e, se del caso, dei rimpatri. Tale garanzia dovrebbe tenere conto del fatto che l'insolvenza potrebbe verificarsi nel momento in cui l'organizzatore detiene gli importi di pagamento più elevati. Si dovrebbe tenere conto di qualsiasi aumento di tali importi dovuto a un maggiore volume di pacchetti venduti in un determinato periodo rispetto alle vendite previste. È opportuno chiarire che gli Stati membri dovrebbero vigilare sulla protezione in caso d'insolvenza degli organizzatori e monitorare la disponibilità di tale protezione. Ove necessario per garantire un'efficace protezione in caso d'insolvenza, gli Stati membri dovrebbero poter esigere meccanismi aggiuntivi, quale un fondo di riserva, per integrare, ad esempio, la protezione fornita dalle polizze assicurative. Tali fondi di riserva dovrebbero di norma essere finanziati esclusivamente dai contributi degli organizzatori e dovrebbero essere cofinanziati dagli Stati membri solo in circostanze eccezionali e debitamente giustificate. Nella misura in cui siffatte misure comportano aiuti di Stato, si applicano le norme dell'Unione in materia di aiuti di Stato.
- (24) Per quanto riguarda il rimborso dei pagamenti, effettuati dai viaggiatori, in caso di insolvenza dell'organizzatore, è opportuno specificare ulteriormente il periodo entro il quale tali rimborsi devono essere effettuati dopo la presentazione dei documenti necessari. Le informazioni da fornire ai viaggiatori in caso di insolvenza dell'organizzatore dovrebbero includere informazioni sui documenti che i viaggiatori devono presentare per chiedere il rimborso dei pagamenti effettuati. Ai viaggiatori dovrebbe essere chiesto di presentare solo i documenti necessari per l'esame della richiesta conformemente alle disposizioni nazionali e tenendo conto dei requisiti dell'entità o dell'autorità specifica responsabile del trattamento sicuro ed efficiente delle richieste di rimborso.

- (25) È inoltre opportuno stabilire che gli Stati membri possano imporre ai venditori di sottoscrivere una protezione in caso d'insolvenza in aggiunta agli organizzatori.
- (26) Dovrebbe essere chiarito che i punti di contatto centrali sono responsabili dello scambio di informazioni in relazione alla protezione in caso d'insolvenza e alle questioni correlate, compresi eventuali meccanismi per garantire rimborsi tempestivi in caso di risoluzione di contratti di pacchetto turistico.

(27) È importante che i viaggiatori siano adeguatamente informati sui loro diritti, siano in grado di comprendere le informazioni loro fornite e abbiano accesso a tali informazioni quando ne hanno bisogno. È pertanto opportuno apportare alcune modifiche agli obblighi di informazione precontrattuale, al contenuto dei contratti di pacchetto turistico e ai moduli informativi standard di cui all'allegato I della direttiva (UE) 2015/2302. Ad esempio, tali moduli informativi standard dovrebbero specificare il professionista responsabile dell'erogazione del rimborso in caso di risoluzione di un contratto di pacchetto turistico. Il diritto di risolvere un contratto di pacchetto turistico senza corrispondere spese di risoluzione in caso di circostanze inevitabili e straordinarie dovrebbe essere presentato accanto alla possibilità di risolvere tale contratto pagando le spese di risoluzione. Inoltre, gli organizzatori dovrebbero essere tenuti ad accludere al contratto di pacchetto turistico il modulo informativo standard, in modo che sia disponibile ai viaggiatori dopo la conclusione di tale contratto, unitamente ai recapiti dei professionisti pertinenti. Le informazioni dovrebbero essere fornite ai viaggiatori in modo chiaro e comprensibile e, se del caso, conformemente ai requisiti di accessibilità di cui alla direttiva (UE) 2019/882 del Parlamento europeo e del Consiglio⁶. È opportuno ricordare che, qualora i servizi interessati rientrino nell'ambito di applicazione della direttiva (UE) 2019/882, l'accessibilità per le persone con disabilità deve essere garantita conformemente ai requisiti di accessibilità di cui all'allegato I di tale direttiva.

⁶ Direttiva (UE) 2019/882 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 aprile 2019, sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi (GU L 151 del 7.6.2019, pag. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

- (28) Al fine di migliorare l'efficacia della direttiva (UE) 2015/2302, gli organizzatori dovrebbero essere tenuti a rispettare determinate norme durante la gestione dei reclami, compreso l'obbligo di confermare il ricevimento del reclamo entro un termine di sette giorni e di fornire una risposta motivata entro un termine di 60 giorni. Nei casi in cui la comunicazione è effettuata per posta, si dovrebbe ritenere che l'organizzatore abbia rispettato tali obblighi se la data del timbro postale rientra in tali rispettivi termini.

(29) L'accesso a meccanismi di risoluzione delle controversie equi ed efficienti è importante anche per l'applicazione dei diritti dei viaggiatori ai sensi della direttiva (UE) 2015/2302. La direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio⁷, che stabilisce i requisiti minimi che devono essere in vigore in ciascuno Stato membro per gli organismi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR), si applica anche alle controversie tra viaggiatori e professionisti ai sensi della direttiva (UE) 2015/2302. La direttiva (UE) 2025/2647 del Parlamento europeo e del Consiglio⁸, che modifica la direttiva 2013/11/UE con l'obiettivo di rafforzare l'accesso dei consumatori all'ADR, obbliga gli Stati membri a promuovere la partecipazione dei professionisti e dei consumatori all'ADR. Nei considerando di tale direttiva si afferma che occorre prestare particolare attenzione alla partecipazione dei professionisti e dei consumatori ai meccanismi ADR in determinati settori. È opportuno mantenere l'obbligo per i contratti di pacchetto turistico di contenere informazioni sui meccanismi ADR ai sensi della direttiva 2013/11/UE e, se applicabile, sull'organismo ADR da cui il professionista in questione è disciplinato. I professionisti dovrebbero informare i viaggiatori in merito ai meccanismi ADR disponibili anche quando respingono il reclamo ricevuto da un viaggiatore.

⁷ 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>).

⁸ Direttiva (UE) 2025/2647 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 dicembre 2025, che modifica la direttiva 2013/11/UE, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, e che modifica le direttive (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 e (UE) 2020/1828 a seguito della dismissione della piattaforma europea per la risoluzione delle controversie online (GU L, 2025/2647, 30.12.2025, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2025/2647/oj>).

- (30) La presente direttiva rispetta i diritti fondamentali e ottempera ai principi sanciti dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea. In particolare, la presente direttiva rispetta la libertà d'impresa riconosciuta dall'articolo 16 della Carta, garantendo nel contempo un livello elevato di protezione dei consumatori nell'Unione, come previsto dall'articolo 38 della Carta stessa.
- (31) La Commissione dovrebbe presentare al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sull'applicazione della presente direttiva entro cinque anni dalla sua entrata in vigore. Sebbene l'impatto della presente direttiva sulle imprese del settore, compresi i micro, piccoli e medi organizzatori, sia stato attentamente valutato, è opportuno che tale relazione tenga conto dell'impatto dell'applicazione della direttiva su tali organizzatori. Tale relazione dovrebbe inoltre includere una valutazione dell'applicazione dell'articolo 5 bis della direttiva (UE) 2015/2302. Se necessario, tale relazione dovrebbe essere corredata di proposte legislative.

(32) Poiché l'obiettivo della presente direttiva, vale a dire contribuire al buon funzionamento del mercato interno per quanto riguarda i pacchetti turistici e al conseguimento di un livello elevato e il più uniforme possibile di protezione dei consumatori in tale settore, non può essere conseguito in misura sufficiente dagli Stati membri ma, a motivo della sua portata e dei suoi effetti, può essere conseguito meglio a livello di Unione, quest'ultima può intervenire in base al principio di sussidiarietà sancito dall'articolo 5 del trattato sull'Unione europea. La presente direttiva si limita a quanto è necessario per conseguire tale obiettivo in ottemperanza al principio di proporzionalità enunciato nello stesso articolo.

(33) È pertanto opportuno modificare di conseguenza la direttiva (UE) 2015/2302,

HANNO ADOTTATO LA PRESENTE DIRETTIVA:

Articolo 1
Modifiche della direttiva (UE) 2015/2302

La direttiva (UE) 2015/2302 è così modificata:

- 1) il titolo è sostituito dal seguente:

"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";

- 2) l'articolo 1 è sostituito dal seguente:

"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.";

3) l'articolo 2 è così modificato:

a) il paragrafo 1 è sostituito dal seguente:

"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.";

b) il paragrafo 2 è sostituito dal seguente:

"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.";

- 4) l'articolo 3 è così modificato:
- a) il punto 2) è sostituito dal seguente:
- "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;

- 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) il punto 5) è soppresso;

c) il punto 7) è sostituito dal seguente:

"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;"

d) il punto 12) è sostituito dal seguente:

"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;"

5) all'articolo 5, il paragrafo 1 è così modificato:

a) alla lettera a), il punto viii) è sostituito dal seguente:

"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 lettera b) è sostituita dalla seguente:

"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;"

c) la lettera d) è sostituita dalla seguente:

"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;"

d) la lettera f) è sostituita dalla seguente:

"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;"

e) la lettera g) è sostituita dalla seguente:

"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;"

6) è inserito l'articolo seguente:

"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.";

7) l'articolo 7 è così modificato:

a) al paragrafo 2, la lettera b) è sostituita dalla seguente:

"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) al paragrafo 2, la lettera g) è sostituita dalla seguente:

"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* e, se applicabile, all'organismo ADR da cui il professionista è disciplinato;

* 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>);

c) è inserito il paragrafo seguente:

"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.

8) l'articolo 12 è così modificato:

a) il paragrafo 1 è sostituito dal seguente:

"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.";

b) il paragrafo 2 è sostituito dal seguente:

"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.";

c) il paragrafo 4 è sostituito dal seguente:

"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.

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. ";

9) è inserito l'articolo seguente:

"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;
 - 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.";

10) è inserito l'articolo seguente:

"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.";

11) l'articolo 17 è sostituito dal seguente:

"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 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.

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.";

12) l'articolo 18 è così modificato:

a) il paragrafo 2 è sostituito dal seguente:

"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.";

b) il paragrafo 3 è sostituito dal seguente:

"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.";

c) il paragrafo 4 è sostituito dal seguente:

"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.";

13) il capo VI, che contiene l'articolo 19, è soppresso;

14) all'articolo 21, il primo comma è sostituito dal seguente:

"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.";

15) l'articolo 22 è sostituito dal seguente:

"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.";

16) all'articolo 23, il paragrafo 1 è sostituito dal seguente:

- "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.";

- 17) il testo dell'allegato I è sostituito dal testo figurante nell'allegato della presente direttiva;
- 18) l'allegato II è soppresso.

Articolo 2

Presentazione di relazioni da parte della Commissione e riesame

Entro ... [cinque anni dall'entrata in vigore della presente direttiva modificativa] la Commissione presenta al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sull'applicazione della presente direttiva. La relazione comprende, in particolare, una valutazione dell'applicazione dell'articolo 5 bis della direttiva (UE) 2015/2302, inserito dall'articolo 1, punto 6), della presente direttiva, e tiene conto dell'impatto sui micro, piccoli e medi organizzatori.

Se necessario, la relazione è corredata di proposte legislative.

Articolo 3

Recepimento

1. Entro ... [28 mesi dopo l'entrata in vigore della presente direttiva modificativa], gli Stati membri adottano e pubblicano le disposizioni necessarie per conformarsi alla presente direttiva. Essi ne informano immediatamente la Commissione.

Essi applicano tali disposizioni a decorrere dal ... [34 mesi dopo la data di entrata in vigore della presente direttiva modificativa].

Le disposizioni adottate dagli Stati membri 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.

2. Gli Stati membri comunicano alla Commissione il testo delle disposizioni principali di diritto interno che adottano nel settore disciplinato dalla presente direttiva.

Articolo 4

Entrata in vigore

La presente direttiva entra in vigore il ventesimo giorno successivo alla pubblicazione nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*.

Articolo 5

Destinatari

Gli Stati membri sono destinatari della presente direttiva.

Fatto a Strasburgo,

Per il Parlamento europeo

La presidente

Per il Consiglio

Il presidente

ALLEGATO

"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 YZ¹] sono protetti e, se il viaggio di ritorno è incluso nel pacchetto, il vostro rimpatrio è garantito in caso di insolvenza di tale [tali] società¹.

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).

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

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.

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.
- 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 YZ¹] sono protetti e, se il viaggio di ritorno è incluso nel pacchetto, il vostro rimpatrio è garantito in caso di insolvenza di tale [tali] società¹.

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.

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.
- 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.)

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.

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.

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](#))".
