

ACQUISTO SICURO: IL CONTRATTO DI VIAGGIO



[“Vado o non vado in agenzia di viaggi”](#) Un articolo che ha

riscosso un notevole seguito sia tra gli addetti ai lavori che tra i lettori del blog, a riprova dell'interesse verso un argomento così delicato quale è comunque **l'acquisto di una vacanza**, in considerazione dell'investimento sia finanziario sia emozionale che viene a coinvolgere un potenziale viaggiatore e le persone con le quali viaggerà, nel momento in cui decide di voler intraprendere un viaggio e si mette alla ricerca della migliore soluzione, trovandosi il più delle volte spaesato tra le tante offerte, le tante letture, i tanti consigli, le recensioni, ponendosi, non di rado, la domanda se fare da solo, se appoggiarsi a qualcuno e se questo qualcuno abbia tutti i requisiti professionali e giuridici per assolvere ad un compito così delicato.

Avevo preannunciato in quell'articolo che sarei tornato sull'argomento per dare ancora dei consigli utili per poter accompagnare i lettori di questo blog verso un acquisto il più consapevole possibile.

Ci vorrebbero dispense e dispense per spiegare nei minimi particolari ogni aspetto della complessa normativa che regola l'acquisto di un viaggio, inteso come **pacchetto turistico**, che va distinto dall'acquisto dei **singoli servizi turistici** i quali a loro volta sono regolati da norme contrattuali, specifiche del singolo servizio (contratto di trasporto aereo, marittimo, ferroviario, contratto alberghiero, contratto di noleggio auto....)

Cercherò di fornire le informazioni più utili e immediate, per evitare di diventare tedioso nella spiegazione.

PACCHETTO TURISTICO

Iniziamo a spiegare cosa si intende per pacchetto turistico:

“I pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze, i circuiti tutto compreso, le crociere turistiche, risultanti dalla combinazione, da chiunque ed in qualunque modo realizzata, di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti od offerti in vendita ad un prezzo forfetario:

a) trasporto;

b) alloggio;

c) servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio di cui all'articolo 36, che costituiscano, per la soddisfazione delle esigenze ricreative del turista, parte significativa del pacchetto turistico.

2. La fatturazione separata degli elementi di uno stesso pacchetto turistico non sottrae l'organizzatore

o il venditore agli obblighi del presente capo”.

E' questa la definizione del pacchetto turistico fornita dall'art. 34 del Codice del Turismo che pur riprendendo sostanzialmente il testo dell'art. 84 del Codice del Consumo, ne amplia il contenuto includendovi le crociere (non espressamente indicate nell'abrogato art. 84 del Codice del Consumo) ed equiparando alle agenzie viaggio tradizionali le agenzie on-line, operative attraverso siti web.

Pertanto già dalla definizione del pacchetto turistico, è ben chiaro che tale normativa non può essere riferita all'acquisto per esempio del singolo biglietto aereo se questo non fa parte di un viaggio organizzato, cosa diversa se viene offerto e venduto al consumatore insieme ad altri servizi.

Tale informativa deve essere fornita al viaggiatore già nella cosiddetta **“fase precontrattuale”**

In questa fase, il vostro consulente/agente di viaggi, dovrà fornirvi in forma scritta e con la massima trasparenza tutti gli elementi necessari prima di arrivare alla firma del contratto di viaggio.

Dovrà rendervi ben chiaro se state acquistando un pacchetto o se state acquistando un singolo servizio.

Riceverete tutte le informazioni necessarie e indispensabili affinché il vostro acquisto possa essere effettuato nella massima trasparenza possibile.

Tanto per citare alcuni elementi di cui verrete informati:

- periodo di effettuazione del viaggio, con data effettiva di partenza e data effettiva di rientro, totale in giorni e notti
- mezzi di trasporto con indicazione delle classi (esempio viaggio in classe economy oppure business)
- nome della compagnia aerea, orari di partenza e di arrivo, eventuali scali intermedi
- franchigia bagaglio, se inclusa o se da pagare a parte
- nomi degli alberghi, classificazione ufficiale, tipologia di stanza, servizi compresi e non compresi, tasse soggiorno da pagare in loco
- nome del tour operator, sede e contatti di emergenza, catalogo e pagina di riferimento
- modalità di prenotazione, acconti da versare, date dei pagamenti
- condizioni di cancellazione e penali in caso di annullamento del viaggio
- modalità di variazione elementi contrattuali (per esempio variazione prezzo pattuito, cancellazione viaggio da parte dell'organizzatore, variazioni in corso di viaggio)
- assicurazioni comprese e non comprese ed eventualmente stipulabili a parte, con indicazioni costi e condizioni
- polizze obbligatorie per legge che ogni tour operator e ogni agenzia di viaggi deve indicare: Polizza RCT professionale, fondo di garanzia per insolvenza dell'organizzatore o del venditore.
- documenti necessari per il viaggio: carta identità o passaporto, visti obbligatori, costi dei visti

Questi che ho citato sono solo una parte delle informazioni che il cliente ha diritto di ricevere e il venditore/organizzatore ha obbligo di fornire attraverso moduli precontrattuali, pagine specifiche del catalogo, siti web.

E qui direi che già questo dovrebbe far capire una cosa molto importante ma che spesso sfugge al cliente che contesta alle agenzie di viaggio di essere più care.

Dando anche per assodato che un'agenzia di viaggi possa essere più cara (cosa che non è sempre così perché un esperto professionista del settore sa come poter far risparmiare il suo cliente, mantenendo però uno standard qualitativo rapportato al budget di spesa del suo cliente) avete mai riflettuto se quando correte dietro al prezzo e spesso mettete un flag sulla casella

“accetto le condizioni ivi riportate”,

siete così consapevoli di quanto avete accettato?, oppure pressati da banner, chat che si aprono

improvvisamente, l'amico sui social che vi mette fretta, l'organizzatore che non è un organizzatore ma un abusivo che ha fretta di chiudere la vendita, accettate e poi magari escono fuori i problemi? Se doveste mettervi a leggere tutte le condizioni "ivi riportate" quanto tempo dovrete impiegare a leggerle?

Anche leggendole vi potrebbero venire dei dubbi interpretativi e magari per avere maggiori delucidazioni potreste chattare con persone virtuali, potreste dover chiamare un call center dove non sempre rispondono dall'Italia (nulla in contrario a questa prassi ormai assodata) e quella telefonata potrebbe essere a pagamento, potreste non parlare sempre con la stessa persona che ha seguito la vostra pratica e comunque per esporgli il problema dovrete fornire una serie di elementi che permettono a quella persona di capire con chi sta parlando.

Tutto questo può essere quantificato in un costo? quanto costa il vostro tempo? quanto costa il tempo di un professionista che ha studiato la materia, che si aggiorna costantemente, che conosce la quasi totalità delle norme, che è in grado di darvi in tempo reale ogni informazione, che ha un vissuto di esperienze e di situazioni che ha già gestito in precedenza?

Quando vedete in giro dei volantini appesi su un muro, o dentro un luogo di massima affluenza, dove ci sta scritto solo un itinerario di massima, un prezzo, forse un cellulare o una mail di qualche persona, state acquistando un "pacchetto turistico" offerto e venduto a norma di legge o state **rischiando di effettuare un incauto acquisto? e che vi tutela poi?**

Ognuno poi nella vita è libero di fare quello che vuole, ma importante è che poi nelle comunicazioni mediatiche che vengono fatte, non venga confuso il lavoro dei professionisti con chi di professionista non ha le competenze giuridiche per definirsi professionista.

Mentre mi auguro che già stiate un attimo riflettendo, visto che si sta avvicinando il periodo delle prenotazioni per i prossimi ponti festivi e per le vacanze estive (anzi a tal proposito vi invito a prendere contatto con il vostro agente di viaggi di fiducia per esplorare tutti i vantaggi del "prenota prima"), rimando al prossimo articolo una serie di informazioni su quello che è il documento base che regola il rapporto tra **consumatore inteso come viaggiatore** e le altre parti coinvolte, ossia:

- **il venditore inteso come professionista autorizzato a norma di legge** al quale vi rivolgerete per l'acquisto del viaggio,
- **l'organizzatore che può essere anche lo stesso venditore** purché autorizzato con licenza da tour operator,
- **i fornitori di servizi** che formano parte integrante del contratto di viaggi e quindi per esempio la compagnia di trasporto, gli alberghi, le società di noleggio auto, la persona che effettua i trasferimenti.

Al prossimo articolo.



Grazie per avermi seguito e a vostra disposizione per ogni ulteriore informazione.

Santo David

Categoria

1. Archivio
2. CULTURA

Tag

1. contratto di viaggio
2. pacchetto turistico

Data

18/05/2024

Data di creazione

16/01/2020

Autore

redazione