

**DECRETO LEGISLATIVO 23 maggio 2011 , n. 79 (in Suppl. Ordinario n. 139 alla Gazz. Uff., 6 giugno, n. 129).**

Codice della normativa statale in tema di ordinamento e mercato del turismo, a norma dell'articolo 14 della legge 28 novembre 2005, n. 246, nonché attuazione della direttiva 2008/122/CE, relativa ai contratti di multiproprietà, contratti relativi ai prodotti per le vacanze di lungo termine, contratti di rivendita e di scambio. (CODICE DEL TURISMO)<sup>1</sup>

[1] In riferimento al presente decreto vedi: Parere Autorità garante per la concorrenza e il mercato 26 luglio 2011 n. AS859.

*Versione aggiornata con il D.lgs. 62/2018 di recepimento della Direttiva UE 2015/2302*

**IL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA**

Visti gli articoli 76 e 87 della Costituzione;

Visto l'articolo 20, commi 3 e 4, della legge 15 marzo 1997, n. 59;

Vista la legge 28 novembre 2005, n. 246, ed, in particolare, l'articolo 14, commi 14, 15 e 18;

Visto il decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 303, recante ordinamento della Presidenza del Consiglio dei ministri, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59;

Visto il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229;

Visto il decreto-legge 18 maggio 2006, n. 181, convertito, con modificazioni, dalla legge 17 luglio 2006, n. 233, recante disposizioni urgenti in materia di riordino delle attribuzioni della Presidenza del Consiglio dei Ministri e dei Ministeri, ed in particolare l'articolo 1, comma 19-bis;

Visto il decreto legislativo 1° dicembre 2009, n. 179, recante disposizioni legislative statali anteriori al 1° gennaio 1970, di cui si ritiene indispensabile la permanenza in vigore;

Vista la legge 4 giugno 2010, n. 96, recante disposizioni per l'adempimento di obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia alle Comunità europee - Legge comunitaria 2009, ed, in particolare, gli articoli 1 e 2, e l'allegato B;

Vista la preliminare deliberazione del Consiglio dei Ministri, adottata nella riunione del 19 ottobre 2010;

Udito il parere del Consiglio di Stato, espresso nell'Adunanza del 13 gennaio 2011;

Acquisito il parere della Conferenza unificata di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, espresso nella seduta del 18 novembre 2010;

Acquisiti i pareri delle competenti commissioni parlamentari della Camera dei deputati e del Senato della Repubblica e preso atto che la Commissione parlamentare per la semplificazione non ha espresso il parere nei termini prescritti;

Vista la deliberazione del Consiglio dei Ministri, adottata nella riunione del 5 maggio 2011;

Sulla proposta del Presidente del Consiglio dei Ministri, del Ministro per il turismo, del Ministro per la semplificazione normativa e del Ministro dello sviluppo economico, di concerto con i Ministri dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare, degli affari esteri, della giustizia, dell'economia e delle finanze, per la pubblica amministrazione e l'innovazione, dell'istruzione, dell'università e della ricerca, per i beni e le attività culturali, del lavoro e delle politiche sociali e per i rapporti con le regioni e per la coesione territoriale;

Emana

il seguente decreto legislativo:

**Articolo 1 Approvazione del codice della normativa statale in tema di ordinamento e mercato del turismo**

1. È approvato il codice della normativa statale in tema di ordinamento e mercato del turismo, di cui all'allegato 1.

**Articolo 2 Modificazioni al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, in attuazione della direttiva 2008/122/CE, relativa ai contratti di multiproprietà, contratti relativi ai prodotti per le vacanze di lungo termine, contratti di rivendita e di scambio**

1. Il titolo IV, capo I, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante codice del consumo, è sostituito dal seguente:

"TITOLO IV

## DISPOSIZIONI RELATIVE AI SINGOLI CONTRATTI

### CAPO I

#### CONTRATTI DI MULTIPROPRIETA', CONTRATTI RELATIVI AI PRODOTTI PER LE VACANZE DI LUNGO TERMINE, CONTRATTI DI RIVENDITA E DI SCAMBIO

##### ART. 69

###### Definizioni

1. Ai fini del presente capo, si intende per:

- a) "contratto di multiproprieta'": un contratto di durata superiore a un anno tramite il quale un consumatore acquisisce a titolo oneroso il diritto di godimento su uno o piu' alloggi per il pernottamento per piu' di un periodo di occupazione;
- b) "contratto relativo a un prodotto per le vacanze di lungo termine": un contratto di durata superiore a un anno ai sensi del quale un consumatore acquisisce a titolo oneroso essenzialmente il diritto di ottenere sconti o altri vantaggi relativamente ad un alloggio, separatamente o unitamente al viaggio o ad altri servizi;
- c) "contratto di rivendita": un contratto ai sensi del quale un operatore assiste a titolo oneroso un consumatore nella vendita o nell'acquisto di una multiproprieta' o di un prodotto per le vacanze di lungo termine;
- d) "contratto di scambio": un contratto ai sensi del quale un consumatore partecipa a titolo oneroso a un sistema di scambio che gli consente l'accesso all'alloggio per il pernottamento o ad altri servizi in cambio della concessione ad altri dell'accesso temporaneo ai vantaggi che risultano dai diritti derivanti dal suo contratto di multiproprieta';
- e) "operatore": il "professionista", di cui all'articolo 3, comma 1, lettera c);
- f) "consumatore": la persona fisica, di cui all'articolo 3, comma 1, lettera a);
- g) "contratto accessorio": un contratto ai sensi del quale il consumatore acquista servizi connessi a un contratto di multiproprieta' o a un contratto relativo a un prodotto per le vacanze di lungo termine e forniti dall'operatore o da un terzo sulla base di un accordo tra il terzo e l'operatore;
- h) "supporto durevole": qualsiasi strumento che permetta al consumatore o all'operatore di memorizzare informazioni a lui personalmente dirette in modo che possano essere utilizzate per riferimento futuro per un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate le informazioni e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate;
- i) "codice di condotta": un accordo o un insieme di regole che definisce il comportamento degli operatori che si impegnano a rispettare tale codice in relazione a una o piu' pratiche commerciali o ad uno o piu' settori d'attivita' specifici;
- l) "responsabile del codice": qualsiasi soggetto, compresi un operatore o un gruppo di operatori, responsabile dell'elaborazione e della revisione di un codice di condotta o del controllo dell'osservanza del codice da parte di coloro che si sono impegnati a rispettarlo.

2. Nel calcolo della durata di un contratto di multiproprieta' o di un contratto relativo a un prodotto per le vacanze di lungo termine, quale definito al comma 1, rispettivamente alle lettere a) e b), si tiene conto di qualunque disposizione del contratto che ne consenta il rinnovo tacito o la proroga.

##### ART. 70

###### Pubblicita'

1. Se un contratto di multiproprieta', un contratto relativo a un prodotto per le vacanze di lungo termine o un contratto di rivendita o di scambio viene offerto al consumatore in persona nell'ambito di una promozione o di un'iniziativa di vendita, l'operatore indica chiaramente nell'invito lo scopo commerciale e la natura dell'evento. Le informazioni di cui all'articolo 71, comma 1, sono a disposizione del consumatore in qualsiasi momento durante l'evento.

2. E' fatto obbligo all'operatore di specificare in ogni pubblicita' la possibilita' di ottenere le informazioni di cui all'articolo 71, comma 1, e di indicare le modalita' sul come ottenerle.

3. Una multiproprieta' o un prodotto per le vacanze di lungo termine non sono commercializzati o venduti come investimenti.

##### ART. 71

###### Informazioni precontrattuali

1. In tempo utile prima che il consumatore sia vincolato da un contratto o da un'offerta, l'operatore fornisce al consumatore, in maniera chiara e comprensibile, informazioni accurate e sufficienti, secondo le seguenti modalita':

- a) nel caso di un contratto di multiproprieta', tramite il formulario informativo di cui all'allegato II-bis e le informazioni elencate nella parte 3 di detto formulario;

b) nel caso di un contratto relativo a un prodotto per le vacanze di lungo termine, tramite il formulario informativo di cui all'allegato II-ter e le informazioni elencate nella parte 3 di detto formulario;

c) nel caso di un contratto di rivendita, tramite il formulario informativo di cui all'allegato II-quater e le informazioni elencate nella parte 3 di detto formulario;

d) nel caso di un contratto di scambio, tramite il formulario informativo di cui all'allegato II-quinquies e le informazioni elencate nella parte 3 di detto formulario.

2. Le informazioni di cui al comma 1 sono fornite a titolo gratuito dall'operatore su carta o altro supporto durevole facilmente accessibile al consumatore.

3. Le informazioni di cui al comma 1, sono redatte nella lingua italiana e in una delle lingue dello Stato dell'Unione europea in cui il consumatore risiede oppure di cui e' cittadino, a scelta di quest'ultimo, purché si tratti di una lingua ufficiale della Unione europea.

#### ART. 72

##### Requisiti del contratto

1. Il contratto deve essere redatto per iscritto, a pena di nullità, su carta o altro supporto durevole, nella lingua italiana e in una delle lingue dello Stato dell'Unione europea in cui il consumatore risiede oppure di cui e' cittadino, a sua scelta, purché si tratti di una lingua ufficiale della Unione europea.

2. Nel caso di un contratto di multiproprietà relativo a un bene immobile specifico, e' fatto obbligo all'operatore di fornire al consumatore anche una traduzione conforme del contratto nella lingua dello Stato dell'Unione europea in cui e' situato l'immobile.

3. In ogni caso, per qualsiasi tipo di contratto disciplinato dal presente Capo, all'operatore che svolge la propria attività di vendita nel territorio nazionale e' fatto obbligo di fornire al consumatore il relativo contratto anche nella lingua italiana.

4. Le informazioni di cui all'articolo 71, comma 1, costituiscono parte integrante e sostanziale del contratto e non possono essere modificate salvo qualora vi sia l'accordo esplicito delle parti oppure qualora le modifiche siano causate da circostanze eccezionali e imprevedibili, indipendenti dalla volontà dell'operatore, le cui conseguenze non avrebbero potuto essere evitate neanche con la dovuta diligenza. Tali modifiche, indicate espressamente nel contratto, sono comunicate al consumatore su carta o altro supporto durevole a lui facilmente accessibile, prima della conclusione del contratto.

5. Il contratto contiene, oltre alle informazioni di cui all'articolo 71, comma 1, i seguenti ulteriori elementi:

a) l'identità, il luogo di residenza e la firma di ciascuna delle parti;

b) la data e il luogo di conclusione del contratto.

6. Prima della conclusione del contratto l'operatore informa il consumatore sulle clausole contrattuali concernenti l'esistenza del diritto di recesso, la durata del periodo di recesso di cui all'articolo 73 e il divieto di versare acconti durante il periodo di recesso di cui all'articolo 76, le quali devono essere sottoscritte separatamente dal consumatore. Il contratto include un formulario separato di recesso, come riportato nell'allegato II-sexies, inteso ad agevolare l'esercizio del diritto di recesso in conformità all'articolo 73.

7. Il consumatore riceve una copia o più copie del contratto all'atto della sua conclusione.

#### ART. 72-bis

##### Obbligo di fideiussione per i contratti di multiproprietà

1. L'operatore non avente la forma giuridica di società di capitali ovvero con un capitale sociale versato inferiore a 5.500.000 euro e non avente sede legale e sedi secondarie nel territorio dello Stato e' obbligato a prestare idonea fideiussione bancaria o assicurativa a garanzia della corretta esecuzione del contratto.

2. L'operatore e' in ogni caso obbligato a prestare fideiussione bancaria o assicurativa allorché l'alloggio oggetto del contratto di multiproprietà sia in corso di costruzione, a garanzia dell'ultimazione dei lavori.

3. Delle fideiussioni deve farsi esplicita menzione nel contratto di multiproprietà a pena di nullità.

4. Le garanzie di cui ai commi 1 e 2 non possono imporre al consumatore la preventiva esclusione dell'operatore.

#### ART. 73

##### Diritto di recesso

1. Al consumatore e' concesso un periodo di quattordici giorni, naturali e consecutivi, per recedere, senza specificare il motivo, dal contratto di multiproprieta', dal contratto relativo a prodotti per le vacanze di lungo termine, dal contratto di rivendita e di scambio.
2. Il periodo di recesso si calcola:
  - a) dal giorno della conclusione del contratto definitivo o del contratto preliminare;
  - b) dal giorno in cui il consumatore riceve il contratto definitivo o il contratto preliminare, se posteriore alla data di cui alla lettera a).
3. Il periodo di recesso scade:
  - a) dopo un anno e quattordici giorni a decorrere dalla data di cui al comma 2 del presente articolo se il formulario di recesso separato previsto all'articolo 72, comma 4, non e' stato compilato dall'operatore e consegnato al consumatore per iscritto, su carta o altro supporto durevole;
  - b) dopo tre mesi e quattordici giorni a partire dalla data di cui al comma 2 del presente articolo se le informazioni di cui all'articolo 71, comma 1, incluso il formulario informativo applicabile di cui agli allegati da III a VI, non sono state fornite al consumatore per iscritto, su carta o altro supporto durevole.
4. Se il formulario separato di recesso previsto all'articolo 72, comma 4, e' stato compilato dall'operatore e consegnato al consumatore per iscritto, su carta o altro supporto durevole, entro un anno dalla data di cui al comma 2 del presente articolo, il periodo di recesso inizia a decorrere dal giorno in cui il consumatore riceve tale formulario. Analogamente, se le informazioni di cui all'articolo 71, comma 1, incluso il formulario informativo applicabile di cui agli allegati da III a VI, sono state fornite al consumatore per iscritto, su carta o altro supporto durevole, entro tre mesi dal giorno di cui al comma 2 del presente articolo, il periodo di recesso inizia a decorrere dal giorno in cui il consumatore riceve tali informazioni.
5. Nel caso in cui il contratto di scambio sia offerto al consumatore contestualmente al contratto di multiproprieta', ai due contratti si applica un unico periodo di recesso conformemente al comma 1. Il periodo di recesso per i due contratti e' calcolato secondo le disposizioni del comma 2.

#### ART. 74

##### Modalita' di esercizio ed effetti del diritto di recesso

1. Il diritto di recesso da parte del consumatore si esercita dandone comunicazione scritta, su carta o altro supporto durevole che assicuri la prova della spedizione anteriore alla scadenza del periodo di recesso, alla persona indicata nel contratto o, in mancanza, all'operatore.
2. All'uopo, il consumatore puo' utilizzare il formulario di recesso di cui all'allegato VII fornito dall'operatore a norma dell'articolo 72, comma 4.
3. L'esercizio del diritto di recesso da parte del consumatore, nei modi indicati al comma 1, pone fine all'obbligo delle parti di eseguire il contratto.
4. Il consumatore che esercita il diritto di recesso, non sostiene alcuna spesa, non e' tenuto a pagare alcuna penalita', ne' e' debitore del valore corrispondente all'eventuale servizio reso prima del recesso.

#### ART. 75

##### Acconti

1. Per i contratti di multiproprieta', relativi a prodotti per le vacanze di lungo termine e di scambio e' vietato qualunque versamento di danaro a titolo di acconto, prestazione di garanzie, l'accantonamento di denaro sotto forma di deposito bancario, il riconoscimento esplicito di debito od ogni altro onere da parte di un consumatore a favore dell'operatore o di un terzo prima della fine del periodo di recesso in conformita' dell'articolo 73.
2. Per i contratti di rivendita e' vietata qualunque forma di versamento di denaro a titolo di acconto, prestazione di garanzie, l'accantonamento di denaro sotto forma di deposito bancario, il riconoscimento esplicito del debito od ogni altro onere da parte di un consumatore a favore dell'operatore o di un terzo prima che la vendita abbia effettivamente luogo o che sia posta fine in altro modo al contratto di rivendita.

#### ART. 76

##### Disposizioni specifiche concernenti i contratti relativi a prodotti per le vacanze di lungo termine

1. Per i contratti relativi a prodotti per le vacanze di lungo termine, il pagamento e' effettuato secondo scadenze periodiche. E' vietato qualsiasi pagamento del prezzo specificato nel contratto che non sia conforme al piano di pagamento periodico concordato. I pagamenti, comprese le quote di affiliazione, sono ripartiti in rate annuali, ciascuna di pari valore, fermo restando gli adeguamenti riferiti ai sistemi di indicizzazione previsti dalla legge. L'operatore invia una richiesta scritta di

pagamento, su carta o altro supporto durevole, almeno quattordici giorni, naturali e consecutivi, prima di ciascuna data di esigibilità'.

2. Fatto salvo quanto previsto dall'articolo 73, a partire dal secondo pagamento rateale, il consumatore può porre fine al contratto senza incorrere in penali dando preavviso all'operatore entro quattordici giorni, naturali e consecutivi, dalla ricezione della richiesta di pagamento per ciascuna rata.

#### ART. 77

##### Risoluzione dei contratti accessori

1. L'esercizio da parte del consumatore del diritto di recesso dal contratto di multiproprietà o dal contratto relativo a un prodotto per le vacanze di lungo termine comporta automaticamente e senza alcuna spesa per il consumatore la risoluzione di tutti i contratti di scambio ad esso accessori e di qualsiasi altro contratto accessorio.

2. Fatto salvo quanto previsto dagli articoli 125-ter e 125-quinquies del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, in materia di contratti di credito ai consumatori, se il prezzo è interamente o parzialmente coperto da un credito concesso al consumatore dall'operatore o da un terzo in base a un accordo fra il terzo e l'operatore, il contratto di credito è risolto senza costi per il consumatore qualora il consumatore eserciti il diritto di recesso dal contratto di multiproprietà, dal contratto relativo a prodotti per le vacanze di lungo termine, o dal contratto di rivendita o di scambio.

#### ART. 78

##### Carattere imperativo delle disposizioni e applicazione in casi internazionali

1. Sono nulle le clausole contrattuali o i patti aggiunti di rinuncia del consumatore ai diritti previsti dal presente capo o di limitazione delle responsabilità previste a carico dell'operatore.

2. Per le controversie derivanti dall'applicazione del presente capo, la competenza territoriale inderogabile è del giudice del luogo di residenza o di domicilio del consumatore, se ubicati nel territorio dello Stato.

3. Ove le parti abbiano scelto di applicare ai contratti di cui al presente capo, una legislazione diversa da quella italiana, al consumatore devono comunque essere riconosciute le condizioni di tutela previste dal presente capo.

4. Ove la legge applicabile sia quella di un paese extracomunitario, i consumatori non possono essere privati della tutela garantita dal presente codice, nel caso di:

a) uno qualsiasi dei beni immobili interessati è situato sul territorio nazionale o di uno Stato dell'Unione europea;

b) nel caso di un contratto non direttamente collegato a beni immobili, l'operatore svolga attività commerciali o professionali in Italia o in uno Stato dell'Unione europea o diriga tali attività, con qualsiasi mezzo, verso l'Italia o uno Stato dell'Unione europea e il contratto rientri nell'ambito di dette attività'.

#### ART. 79

##### Tutela amministrativa e giurisdizionale

1. Al fine di garantire il rispetto delle disposizioni contenute nel presente capo da parte degli operatori, i consumatori possono utilizzare gli strumenti specifici di cui agli articoli 27, 139, 140 e 140-bis del presente Codice.

2. È comunque fatta salva la giurisdizione del giudice ordinario.

#### ART. 80

##### Informazioni per i consumatori e ricorso extragiudiziale

1. L'operatore può adottare appositi codici di condotta, secondo le modalità di cui all'articolo 27-bis.

2. Per la risoluzione delle controversie sorte dall'esatta applicazione dei contratti disciplinati dal presente capo è possibile ricorrere alle procedure di mediazione, di cui al decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28. È fatta salva la possibilità di utilizzare le procedure di negoziazione volontaria e paritetica previste dall'articolo 2, comma 2, dello stesso decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28.

#### ART. 81

##### Sanzioni

1. Salvo che il fatto costituisca reato, l'operatore che contravviene alle norme di cui agli articoli 70, commi 1 e 2, 71, 72, 72-bis, 75, 76 e 77, è punito, per ogni singola violazione, con la sanzione amministrativa pecuniaria da 1.000 euro a 5.000 euro.

2. Si applica la sanzione amministrativa accessoria della sospensione dall'esercizio dell'attività da 30 giorni a sei mesi all'operatore che abbia commesso una ripetuta violazione delle disposizioni di cui al comma 1.

3. Ai fini dell'accertamento dell'infrazione e dell'applicazione della sanzione, si applica l'articolo 62, comma 3.

ART. 81-bis

Tutela in base ad altre disposizioni

1. Le disposizioni del presente capo non escludono, né limitano i diritti che sono attribuiti al consumatore da altre norme dell'ordinamento giuridico.

2. Per quanto non previsto dal presente capo, si applicano le disposizioni del codice civile in tema di contratti."

2. Al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, sono aggiunti i seguenti allegati:

"ALLEGATO II-bis

(di cui all'articolo 71, comma 1, e all'articolo 73, commi 3, lettera b), e 4)

FORMULARIO INFORMATIVO PER I CONTRATTI DI MULTIPROPRIETA'

Parte 1:

Identità, luogo di residenza e stato giuridico dell'operatore o degli operatori che saranno parti del contratto:

Breve descrizione del prodotto (ad esempio descrizione del bene immobile):

Natura e contenuto esatti del diritto o dei diritti:

Indicazione precisa del periodo entro il quale può essere esercitato il diritto oggetto del contratto ed eventualmente la sua durata:

Data a partire dalla quale il consumatore potrà esercitare il diritto oggetto del contratto:

Se il contratto riguarda un bene immobile specifico in costruzione, data in cui l'alloggio e i servizi/le strutture saranno completati/disponibili:

Prezzo che il consumatore deve corrispondere per l'acquisizione del diritto o dei diritti:

Breve descrizione dei costi supplementari obbligatori imposti dal contratto; tipo di costi e indicazione degli importi (ad esempio quote annuali, altre quote ricorrenti, prelievi speciali, imposte locali):

Sintesi dei servizi fondamentali a disposizione del consumatore (ad esempio elettricità, acqua, manutenzione, raccolta di rifiuti) e indicazione dell'importo che il consumatore deve pagare per tali servizi:

Sintesi delle strutture a disposizione del consumatore (ad esempio piscina o sauna):

Tali strutture sono incluse nei costi indicati in precedenza?

In caso negativo, specificare quelli inclusi e quelli a pagamento:

E' possibile aderire ad un sistema di scambio?

In caso affermativo, specificare il nome del sistema di scambio:

Indicazione dei costi di affiliazione/scambio:

L'operatore ha sottoscritto uno o più codici di condotta? In caso affermativo, dove possono essere reperiti?

Parte 2:

Informazioni generali:

Il consumatore ha il diritto di recedere dal contratto, senza indicarne le ragioni, entro quattordici giorni di calendario a decorrere dalla conclusione del contratto o di qualsiasi contratto preliminare vincolante ovvero dalla data di ricezione di tali contratti se posteriore.

Durante il periodo di recesso è vietato qualsiasi versamento di denaro a titolo di acconto da parte del consumatore. Il divieto riguarda qualsiasi onere, incluso il pagamento, la prestazione di garanzie, l'accantonamento di denaro sotto forma di deposito bancario, il riconoscimento esplicito di debito, ecc., e comprende non solo il pagamento a favore dell'operatore, bensì anche di terzi.

Il consumatore non dovrà sostenere costi od obblighi diversi da quelli stabiliti nel contratto.

In conformità del diritto internazionale privato, il contratto può essere disciplinato da una legge diversa da quella dello Stato membro di residenza o domicilio abituale del consumatore e le eventuali controversie possono essere deferite ad organi giurisdizionali diversi da quelli dello Stato membro di residenza o domicilio abituale del consumatore.

Firma del consumatore:

Parte 3:

Informazioni supplementari cui ha diritto il consumatore e indicazioni specifiche per poterle ottenere (ad esempio indicazione del capitolo di un opuscolo generale) se non fornite in appresso:

#### 1) INFORMAZIONI IN MERITO AI DIRITTI ACQUISITI

Condizioni poste a disciplina dell'esercizio del diritto oggetto del contratto sul territorio dello Stato membro o degli Stati membri in cui il bene o i beni interessati sono situati, indicazione se tali condizioni siano state rispettate o meno e, in caso negativo, quali condizioni debbano ancora essere rispettate, qualora il contratto conferisca il diritto ad occupare un alloggio da selezionare tra una serie di alloggi, informazioni sulle restrizioni alle possibilità del consumatore di occupare in qualsiasi momento uno di questi alloggi.

#### 2) INFORMAZIONI SUI BENI

Se il contratto riguarda un bene immobile specifico, la descrizione accurata e dettagliata di tale bene e della sua ubicazione; se il contratto riguarda una serie di beni (multilocalità), la descrizione appropriata dei beni e della loro ubicazione; se il contratto riguarda una sistemazione diversa da quella in un bene immobile, la descrizione appropriata della sistemazione e delle strutture, servizi (ad esempio elettricità, acqua, manutenzione, raccolta di rifiuti) cui il consumatore ha o avrà accesso e relative condizioni, eventuali strutture comuni, quali piscina, sauna, ecc., cui il consumatore ha o potrà avere accesso e relative condizioni.

#### 3) NORME AGGIUNTIVE RIGUARDANTI GLI ALLOGGI IN COSTRUZIONE (ove applicabile)

Stato di completamento dell'alloggio e dei servizi che lo rendono pienamente fruibile (gas, elettricità, acqua e collegamenti telefonici) e qualsiasi struttura cui il consumatore avrà accesso, termine di completamento dell'alloggio e dei servizi che lo rendono pienamente fruibile (gas, elettricità, acqua e collegamenti telefonici) e una stima ragionevole del termine di completamento di qualsiasi struttura cui il consumatore avrà accesso, numero della licenza edilizia e nome e indirizzo completi dell'autorità o delle autorità competenti, garanzia quanto al completamento dell'alloggio o al rimborso di ogni pagamento effettuato qualora l'alloggio non sia completato ed eventuali condizioni che disciplinano il funzionamento di tali garanzie.

#### 4) INFORMAZIONI SUI COSTI

Descrizione accurata e appropriata di tutti i costi connessi al contratto di multiproprietà; di come tali costi saranno ripartiti fra i consumatori e di come e quando tali costi possano aumentare; il metodo di calcolo dell'ammontare delle spese relative all'occupazione del bene, le spese obbligatorie (ad esempio imposte e tasse) e le spese amministrative generali (ad esempio per gestione, manutenzione e riparazioni), eventuali informazioni relative a spese, ipoteche, privilegi o altri gravami registrati sul bene.

#### 5) INFORMAZIONI SULLA RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Eventuali informazioni sulle disposizioni per la risoluzione di contratti accessori e sulle conseguenze di tale risoluzione, condizioni di risoluzione del contratto, relative conseguenze e informazioni su qualsiasi responsabilità del consumatore per eventuali costi derivanti dalla risoluzione stessa.

#### 6) INFORMAZIONI SUPPLEMENTARI

Informazioni sulle modalità con cui sono organizzate la manutenzione e le riparazioni del bene e l'amministrazione e gestione dello stesso, specificando se e come i consumatori possono influire e partecipare alle decisioni in materia, informazioni sulla possibilità o meno di aderire a un sistema per la rivendita dei diritti contrattuali, informazioni sul sistema pertinente e indicazione dei costi connessi con la rivendita mediante tale sistema, indicazione della lingua o delle lingue che si possono usare per le comunicazioni con l'operatore per quanto riguarda il contratto, ad esempio in relazione alle decisioni gestionali, all'aumento dei costi e al trattamento di richieste e reclami, eventuale possibilità di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

Conferma della ricezione delle informazioni.

Firma del consumatore.

ALLEGATO II-ter

(di cui all'articolo 71, comma 1, lettera b), e all'articolo 73, commi 3, lettera b), e 4)

**FORMULARIO INFORMATIVO PER I CONTRATTI RELATIVI A PRODOTTI PER LE VACANZE DI LUNGO TERMINE**

Parte 1:

Identità, luogo di residenza e stato giuridico dell'operatore o degli operatori che saranno parti del contratto.

Breve descrizione del prodotto.

Natura e contenuto esatti del diritto o dei diritti.

Indicazione precisa del periodo entro il quale puo' essere esercitato il diritto oggetto del contratto ed eventualmente la durata del regime instaurato.

Data a partire dalla quale il consumatore potra' esercitare il diritto oggetto del contratto.

Prezzo che il consumatore deve corrispondere per l'acquisizione del diritto o dei diritti, inclusi i costi ricorrenti che il consumatore dovra' presumibilmente sostenere in conseguenza del suo diritto di ottenere accesso all'alloggio, del viaggio e di qualsiasi altro prodotto o servizio connesso come specificato.

Piano di pagamento scaglionato che stabilisce le rate di pari importo per ciascun anno di durata del contratto per il prezzo in questione e date in cui devono essere versate.

Dopo il primo anno, gli importi successivi possono essere adeguati per assicurare che sia mantenuto il valore reale di tali rate, ad esempio per tenere conto dell'inflazione.

Breve descrizione dei costi supplementari obbligatori imposti dal contratto; tipo di costi e indicazione degli importi (ad esempio quote annuali di affiliazione).

Sintesi dei servizi fondamentali a disposizione del consumatore (ad esempio soggiorni in albergo e voli scontati).

Sono inclusi nei costi indicati in precedenza?

In caso negativo, specificare quelli inclusi e quelli a pagamento (ad esempio soggiorno di tre notti incluso nella quota annuale di affiliazione; qualsiasi altra sistemazione deve essere pagata a parte).

L'operatore ha sottoscritto uno o piu' codici di condotta? In caso affermativo, dove possono essere reperiti?

Parte 2:

Informazioni generali:

Il consumatore ha il diritto di recedere dal contratto, senza indicarne le ragioni, entro quattordici giorni di calendario a decorrere dalla conclusione del contratto o di qualsiasi contratto preliminare vincolante ovvero dalla data di ricezione di tali contratti se posteriore.

Durante il periodo di recesso e' vietato qualsiasi versamento di denaro a titolo di acconto da parte del consumatore. Il divieto riguarda qualsiasi onere, incluso il pagamento, la prestazione di garanzie, l'accantonamento di denaro sotto forma di deposito bancario, il riconoscimento esplicito di debito, ecc., e comprende non solo il pagamento a favore dell'operatore, bensì anche di terzi.

Il consumatore ha il diritto di porre fine al contratto senza incorrere in penali dando preavviso all'operatore entro quattordici giorni di calendario dalla ricezione della richiesta di pagamento per ciascuna rata annuale.

Il consumatore non dovra' sostenere spese od obblighi diversi da quelli specificati nel contratto.

In conformita' del diritto internazionale privato, il contratto puo' essere disciplinato da una legge diversa da quella dello Stato membro di residenza o domicilio abituale del consumatore e le eventuali controversie possono essere deferite ad organi giurisdizionali diversi da quelli dello Stato membro di residenza o domicilio abituale del consumatore.

Firma del consumatore.

Parte 3:

Informazioni supplementari cui ha diritto il consumatore e indicazioni specifiche per poterle ottenere (ad esempio indicazione del capitolo di un opuscolo generale) se non fornite in appresso:

#### 1) INFORMAZIONI SUI DIRITTI ACQUISITI

Descrizione appropriata e corretta degli sconti disponibili per future prenotazioni, illustrata con una serie di esempi di offerte recenti, informazioni sulle restrizioni alla possibilita' del consumatore di godere dei diritti, quali la disponibilita' limitata o le offerte proposte in base all'ordine di arrivo o i termini previsti per promozioni particolari e sconti speciali.

#### 2) INFORMAZIONI SULLA RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Eventuali informazioni sulle modalita' per la risoluzione di contratti accessori e sulle conseguenze di tale risoluzione, condizioni di risoluzione del contratto, relative conseguenze e informazioni su qualsiasi responsabilita' del consumatore per eventuali costi derivanti dalla risoluzione stessa.

#### 3) INFORMAZIONI SUPPLEMENTARI

Indicazione della lingua o delle lingue che possono essere utilizzate per le comunicazioni con l'operatore per quanto riguarda il contratto, ad esempio in relazione al trattamento di richieste e reclami, eventuale possibilita' di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

Conferma della ricezione delle informazioni.



Firma del consumatore.

ALLEGATO-II quater

(di cui all'articolo 71, comma 1, lettera c), e all'articolo 73, commi 3, lettera b) e 4)

FORMULARIO INFORMATIVO PER I CONTRATTI DI RIVENDITA

Parte 1:

Identita', luogo di residenza e stato giuridico dell'operatore o degli operatori che saranno parti del contratto.

Breve descrizione dei servizi (ad esempio commercializzazione).

Durata del contratto.

Prezzo che il consumatore deve corrispondere per l'acquisto dei servizi.

Breve descrizione dei costi supplementari obbligatori imposti dal contratto; tipo di costi e indicazione degli importi (ad esempio imposte locali, parcelle notarili, costi inerenti alla pubblicita').

L'operatore ha sottoscritto uno o piu' codici di condotta? In caso affermativo, dove possono essere reperiti?

Parte 2:

Informazioni generali:

Il consumatore ha il diritto di recedere dal contratto, senza indicarne le ragioni, entro quattordici giorni di calendario a decorrere dalla conclusione del contratto o di qualsiasi contratto preliminare vincolante ovvero dalla data di ricezione di tali contratti se posteriore.

E' vietato qualsiasi versamento di denaro a titolo di acconto da parte del consumatore fino al momento in cui la vendita abbia effettivamente avuto luogo o sia stata altrimenti posta fine al contratto di rivendita. Il divieto riguarda qualsiasi onere, incluso il pagamento, la prestazione di garanzie, l'accantonamento di denaro sotto forma di deposito bancario, il riconoscimento esplicito di debito, ecc., e comprende non solo il pagamento a favore dell'operatore, bensì anche di terzi.

Il consumatore non dovra' sostenere costi od obblighi diversi da quelli specificati nel contratto.

In conformita' del diritto internazionale privato, il contratto puo' essere disciplinato da una legge diversa da quella dello Stato membro di residenza o domicilio abituale del consumatore e le eventuali controversie possono essere deferite ad organi giurisdizionali diversi da quelli dello Stato membro di residenza o domicilio abituale del consumatore.

Firma del consumatore.

Parte 3:

Informazioni supplementari cui ha diritto il consumatore e indicazioni specifiche per poterle ottenere (ad esempio indicazione del capitolo di un opuscolo generale) se non fornite in appresso: condizioni di risoluzione del contratto, relative conseguenze e informazioni su qualsiasi responsabilita' del consumatore per eventuali costi derivanti dalla risoluzione stessa, indicazione della lingua o delle lingue che possono essere utilizzate per le comunicazioni con l'operatore per quanto riguarda il contratto, ad esempio in relazione al trattamento di richieste e reclami, eventuale possibilita' di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

Conferma della ricezione delle informazioni.

Firma del consumatore.

ALLEGATO II-quinquies

(di cui all'articolo 71, comma 1, lettera d), e all'articolo 73, commi 3, lettera b), e 4)

FORMULARIO INFORMATIVO PER I CONTRATTI DI SCAMBIO

Parte 1:

Identita', luogo di residenza e stato giuridico dell'operatore o degli operatori che saranno parti del contratto:

Breve descrizione del prodotto.

Natura e contenuto esatti del diritto o dei diritti.

Indicazione precisa del periodo entro il quale puo' essere esercitato il diritto oggetto del contratto ed eventualmente la durata del regime instaurato.

Data a partire dalla quale il consumatore potra' esercitare il diritto oggetto del contratto.

Prezzo che il consumatore deve corrispondere per lo scambio delle quote di affiliazione.

Breve descrizione dei costi supplementari obbligatori imposti dal contratto; tipo dei costi e indicazione degli importi (ad esempio quote di rinnovo, altre quote ricorrenti, prelievi speciali, imposte locali).

Sintesi dei servizi fondamentali a disposizione del consumatore.

Sono inclusi nei costi indicati in precedenza?

In caso contrario, specificare quelli inclusi e quelli a pagamento (tipologia dei costi e indicazione degli importi; ad esempio una stima del prezzo dovuto per singole operazioni di scambio, comprese eventuali spese aggiuntive).

L'operatore ha sottoscritto uno o più codici di condotta? In caso affermativo, dove possono essere reperiti?

Parte 2:

Informazioni generali:

Il consumatore ha il diritto di recedere dal contratto, senza indicarne le ragioni, entro quattordici giorni di calendario a decorrere dalla conclusione del contratto o di qualsiasi contratto preliminare vincolante ovvero dalla data di ricezione di tali contratti se posteriore. Nel caso in cui il contratto di scambio sia offerto congiuntamente e contestualmente al contratto di multiproprietà, ai due contratti si applica un unico periodo di recesso.

Durante il periodo di recesso è vietato qualsiasi versamento di denaro a titolo di acconto da parte del consumatore. Il divieto riguarda qualsiasi onere, incluso il pagamento, la prestazione di garanzie, l'accantonamento di denaro sotto forma di deposito bancario, il riconoscimento esplicito di debito, ecc., e comprende non solo il pagamento a favore dell'operatore, bensì anche di terzi.

Il consumatore non dovrà sostenere costi od obblighi diversi da quelli specificati nel contratto.

In conformità del diritto internazionale privato, il contratto può essere disciplinato da una legge diversa da quella dello Stato membro di residenza o domicilio abituale del consumatore e le eventuali controversie possono essere deferite ad organi giurisdizionali diversi da quelli dello Stato membro di residenza o domicilio abituale del consumatore.

Firma del consumatore.

Parte 3:

Informazioni supplementari cui ha diritto il consumatore e indicazioni specifiche per poterle ottenere (ad esempio indicazione del capitolo di un opuscolo generale) se non fornite in appresso:

#### 1) INFORMAZIONI SUI DIRITTI ACQUISITI

Spiegazione del funzionamento del sistema di scambio; possibilità e modalità di scambio; indicazione del valore attribuito alla multiproprietà del consumatore nel sistema di scambio; serie di esempi di possibilità concrete di scambio, indicazione del numero di località disponibili e numero degli aderenti al sistema di scambio, comprese eventuali limitazioni quanto alla disponibilità di alloggi particolari scelti dal consumatore, ad esempio a motivo di periodi di picco della domanda, eventuale necessità di prenotare con molto anticipo, nonché indicazioni di eventuali restrizioni dei diritti di multiproprietà del consumatore previsti dal sistema di scambio.

#### 2) INFORMAZIONI SUI BENI

Descrizione breve e appropriata dei beni e della loro ubicazione; se il contratto riguarda un alloggio diverso dai beni immobili, descrizione appropriata dell'alloggio e delle strutture; indicazione di dove il consumatore può ottenere informazioni supplementari.

#### 3) INFORMAZIONI SUI COSTI

Informazioni sull'obbligo dell'operatore di fornire per ogni scambio proposto, prima di organizzare lo scambio stesso, dettagli in merito a qualsiasi costo aggiuntivo a carico del consumatore in relazione allo scambio.

#### 4) INFORMAZIONI SULLA RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Eventuali informazioni sulle disposizioni per la risoluzione di contratti accessori e sulle conseguenze di tale risoluzione, condizioni di risoluzione del contratto, relative conseguenze e informazioni su qualsiasi responsabilità del consumatore per eventuali costi derivanti dalla risoluzione stessa.

#### 5) INFORMAZIONI SUPPLEMENTARI

Indicazione della lingua o delle lingue che possono essere utilizzate per le comunicazioni con l'operatore per quanto riguarda il contratto, ad esempio in relazione al trattamento di richieste e reclami, eventuale possibilità di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

Conferma della ricezione delle informazioni.

Firma del consumatore.

ALLEGATO II-sexies

(di cui all'articolo 72, comma 6, e all'articolo 74, comma 2)

FORMULARIO SEPARATO PER FACILITARE IL DIRITTO DI RECESSO

Diritto di recesso

Il consumatore ha il diritto di recedere dal contratto, senza indicarne le ragioni, entro quattordici giorni di calendario.

Il diritto di recesso ha inizio a decorrere dal ... (da compilare a cura dell'operatore prima di trasmettere il formulario al consumatore).

Qualora il consumatore non abbia ricevuto il presente formulario, il periodo di recesso ha inizio una volta che il consumatore l'abbia ricevuto, ma scade in ogni caso dopo un anno e quattordici giorni di calendario.

Qualora il consumatore non abbia ricevuto tutte le informazioni richieste, il periodo di recesso ha inizio una volta che il consumatore le abbia ricevute, ma scade in ogni caso dopo tre mesi e quattordici giorni di calendario.

Al fine di esercitare il diritto di recesso, il consumatore comunica la propria decisione all'operatore usando il nome e l'indirizzo sotto indicati su supporto durevole (ad esempio lettera scritta inviata per posta o messaggio di posta elettronica). Il consumatore può utilizzare il formulario in appresso, ma non è obbligato a farlo.

Qualora il consumatore eserciti il diritto di recesso, non gli viene imputato alcun costo.

Oltre al diritto di recesso, norme del diritto dei contratti nazionale possono prevedere il diritto del consumatore, ad esempio, di porre fine al contratto in caso di omissione di informazioni.

Divieto di acconti.

Durante il periodo di recesso, è vietato qualsiasi versamento di denaro a titolo di acconto da parte del consumatore. Tale divieto riguarda qualsiasi onere, inclusi i pagamenti, la prestazione di garanzie, l'accantonamento di denaro sotto forma di deposito bancario, il riconoscimento esplicito di debito, ecc.

Tale divieto include non soltanto i pagamenti a favore dell'operatore, ma anche di terzi.

Notifica di recesso A (nome e indirizzo dell'operatore) (\*)

Il/I (\*\*) sottoscritto/i comunica/no con la presente di recedere dal contratto Data di conclusione del contratto (\*)

Nome del consumatore/dei consumatori (\*\*\*)

Indirizzo del consumatore/dei consumatori (\*\*\*)

Firma del consumatore/dei consumatori (solo se il presente formulario è inviato su carta) (\*\*\*)

Data (\*\*\*)

(\*) Da compilare a cura dell'operatore prima di trasmettere il formulario al consumatore (\*\*)

Cancellare la dicitura inutile (\*\*\*) Da compilare a cura del consumatore/dei consumatori nel caso in cui sia utilizzato il presente formulario per recedere dal contratto Conferma della ricezione delle informazioni Firma del consumatore".

### Articolo 3 Abrogazioni

1. Dalla data di entrata in vigore del presente decreto sono abrogati:

- a) il decreto del Presidente della Repubblica 4 agosto 1957, n. 918;
- b) la legge 4 marzo 1958, n. 174, ad esclusione del titolo III ;
- c) la legge 21 marzo 1958, n. 326;
- d) la legge 12 marzo 1968, n. 326;
- f) la legge 25 agosto 1991, n. 284;
- g) l'articolo 16 della legge 7 agosto 1997, n. 266;
- h) il decreto-legge 4 novembre 1988, n. 465, convertito, con modificazioni, dalla legge 30 dicembre, 1988, n. 556;
- i) il decreto legislativo 23 novembre 1991, n. 392;
- l) la legge 29 marzo 2001, n. 135;
- m) gli articoli 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99 e 100 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;
- n) il comma 4 dell'articolo 10 del decreto-legge 31 gennaio del 2007, n. 7, convertito, con modificazioni, dalla legge 2 aprile 2007, n. 40;
- o) l'articolo 83 del decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59.

2. La legge 27 dicembre 1977, n. 1084, che ha reso esecutiva la Convenzione internazionale sul contratto di viaggio (CCV) del 23 aprile 1970, è abrogata a decorrere dal momento in cui diviene efficace la denuncia dello Stato italiano della Convenzione internazionale sul contratto di viaggio del 23 aprile 1970, in conformità a quanto disposto dall'articolo 37 della medesima.

3. Resta in ogni caso fermo quanto stabilito dalla legge 6 dicembre 1991, n. 394.

#### **Articolo 4 Disposizioni finanziarie**

1. Le disposizioni di cui al presente decreto legislativo sono attuate nell'ambito delle risorse umane, strumentali e finanziarie disponibili a legislazione vigente e, comunque, senza nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica.

Il presente decreto, munito del sigillo dello Stato, sarà inserito nella Raccolta ufficiale degli atti normativi della Repubblica italiana. È fatto obbligo a chiunque spetti di osservarlo e di farlo osservare.

#### **ALLEGATO 1 (previsto dall'articolo 1)**

CODICE DELLA NORMATIVA STATALE IN TEMA DI ORDINAMENTO E MERCATO DEL TURISMO

TITOLO I TITOLO I DISPOSIZIONI GENERALI

CAPO I DEI PRINCIPI GENERALI

#### **Articolo 1 (Ambito di applicazione) (1)**

1. Il presente codice reca, nei limiti consentiti dalla competenza statale, norme necessarie all'esercizio unitario delle funzioni amministrative in materia di turismo ed altre norme in materia riportabili alle competenze dello Stato, provvedendo al riordino, al coordinamento e all'integrazione delle disposizioni legislative statali vigenti, nel rispetto dell'ordinamento dell'Unione europea e delle attribuzioni delle regioni e degli enti locali.

(1) La Corte Costituzionale, con sentenza 5 aprile 2012 (in Gazz. Uff., 11 aprile, n. 15), ha dichiarato l'illegittimità costituzionale del presente comma, nella parte in cui dispone l'approvazione dell'articolo 1, limitatamente alle parole «necessarie all'esercizio unitario delle funzioni amministrative» e «ed altre norme in materia».

#### **Articolo 2 (Principi sulla produzione del diritto in materia turistica) (1)**

1. L'intervento legislativo dello Stato nella materia del turismo è consentito quando il suo oggetto principale costituisce esercizio di una autonoma competenza legislativa statale esclusiva o concorrente.

2. L'intervento legislativo dello Stato in materia di turismo è, altresì, consentito quando sussistono le seguenti esigenze di carattere unitario:

a) valorizzazione, sviluppo e competitività, a livello interno ed internazionale, del settore turistico quale fondamentale risorsa del Paese;

b) riordino e unitarietà dell'offerta turistica italiana.

3. Le funzioni amministrative, esercitate dallo Stato di cui ai commi 1 e 2, sono attribuite al Presidente del Consiglio dei Ministri o al Ministro delegato.

(1) La Corte Costituzionale, con sentenza 5 aprile 2012 (in Gazz. Uff., 11 aprile, n. 15), ha dichiarato l'illegittimità costituzionale del presente articolo.

#### **Articolo 3 (Principi in tema di turismo accessibile) (1)**

1. In attuazione dell'articolo 30 della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, fatta a New York il 13 dicembre 2006, ratificata e resa esecutiva con la legge 3 marzo 2009, n. 18, lo Stato assicura che le persone con disabilità motorie, sensoriali e intellettive possano fruire dell'offerta turistica in modo completo e in autonomia, ricevendo servizi al medesimo livello di qualità degli altri fruitori senza aggravii del prezzo. Tali garanzie sono estese agli ospiti delle strutture ricettive che soffrono di temporanea mobilità ridotta.

2. Ai fini di cui al comma 1, lo Stato promuove la fattiva collaborazione tra le autonomie locali, gli enti pubblici, gli operatori turistici, le associazioni delle persone con disabilità e le organizzazioni del turismo sociale.

3. È considerato atto discriminatorio impedire alle persone con disabilità motorie, sensoriali e intellettive, di fruire, in modo completo ed in autonomia, dell'offerta turistica, esclusivamente per motivi comunque connessi o riferibili alla loro disabilità.

(1) La Corte Costituzionale, con sentenza 5 aprile 2012 (in Gazz. Uff., 11 aprile, n. 15), ha dichiarato l'illegittimità costituzionale del presente articolo.

CAPO II IMPRESE TURISTICHE

#### **Articolo 4 (Imprese turistiche)**

1. Ai fini del presente decreto legislativo sono imprese turistiche quelle che esercitano attività economiche, organizzate per la produzione, la commercializzazione, l'intermediazione e la gestione di prodotti, di servizi, tra cui gli stabilimenti balneari, di infrastrutture e di esercizi, compresi quelli di somministrazione facenti parte dei sistemi turistici locali, concorrenti alla formazione dell'offerta turistica.

2. L'iscrizione al registro delle imprese, di cui alla legge 29 dicembre 1993, n. 580, e successive modificazioni, e con le modalità di cui al decreto del Presidente della Repubblica 7 dicembre 1995, n. 581, e successive modificazioni, ovvero al repertorio delle notizie economiche e amministrative laddove previsto, costituiscono condizione per usufruire delle agevolazioni, dei contributi, delle sovvenzioni, degli incentivi e dei benefici di qualsiasi genere ed a qualsiasi titolo riservate all'impresa turistica.

3. Fermi restando i limiti previsti dall'Unione europea in materia di aiuti di Stato alle imprese, alle imprese turistiche sono estesi i contributi, le agevolazioni, le sovvenzioni, gli incentivi e i benefici di qualsiasi generi previsti dalle norme vigenti per l'industria, così come definita dall'articolo 17 del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112, nei limiti delle risorse finanziarie a tal fine disponibili ed in conformità ai criteri definiti dalla normativa vigente.

4. Le imprese turistiche non costituite conformemente alla legislazione di uno Stato membro dell'Unione europea o di uno Stato AELS (EFTA) possono essere autorizzate a stabilirsi e ad esercitare le loro attività in Italia, secondo il principio di reciprocità, previa iscrizione nel registro di cui al comma 2, ed a condizione che posseggano i requisiti richiesti dalle leggi statali e regionali, nonché dalle linee guida di cui all'articolo 44 del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112.

#### **Articolo 5 (Imprese turistiche senza scopo di lucro)**

1. Le associazioni che operano nel settore del turismo giovanile e per finalità ricreative, culturali, religiose, assistenziali o sociali, sono autorizzate ad esercitare le attività di cui all'articolo 4, nel rispetto delle medesime regole e condizioni, esclusivamente per gli associati, anche se appartenenti ad associazioni straniere aventi finalità analoghe e legate fra di loro da accordi di collaborazione.

2. Le associazioni di cui al comma 1 assicurano il rispetto dei diritti del turista tutelati dall'ordinamento internazionale e dell'Unione europea.

### TITOLO II PROFESSIONI E FORMAZIONE NEL SETTORE TURISTICO

#### CAPO I PROFESSIONI TURISTICHE

##### **Articolo 6 (Definizione)**

1. Sono professioni turistiche quelle attività, aventi ad oggetto la prestazione di servizi di promozione dell'attività turistica, nonché servizi di ospitalità, assistenza, accompagnamento e guida, diretti a consentire ai turisti la migliore fruizione del viaggio e della vacanza, anche sotto il profilo della conoscenza dei luoghi visitati.

#### CAPO II MERCATO DEL LAVORO

##### **Articolo 7 (Percorsi formativi)**

1. Allo scopo di realizzare percorsi formativi finalizzati all'inserimento lavorativo nel settore del mercato turistico dei giovani laureati o diplomati, il Presidente del Consiglio dei Ministri o il Ministro delegato, di concerto con i Ministri dell'istruzione, dell'università e della ricerca, del lavoro e delle politiche sociali e della gioventù, d'intesa con la Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano, è autorizzato, nell'ambito delle risorse allo scopo disponibili a legislazione vigente, a stipulare accordi o convenzioni con istituti di istruzione, anche universitaria, con altri enti di formazione e con gli ordini professionali per lo svolgimento di corsi orientati alla preparazione dei giovani operatori.

### TITOLO III MERCATO DEL TURISMO

#### CAPO I STRUTTURE RICETTIVE E ALTRE FORME DI RICETTIVITÀ

##### **Articolo 8 (Classificazione) (1)**

1. Ai fini del presente decreto legislativo, nonché, in particolare, ai fini dell'esercizio del potere amministrativo statale di cui all'articolo 10 e strutture ricettive si suddividono in:

- a) strutture ricettive alberghiere e paralberghiere;
- b) strutture ricettive extralberghiere;

- c) strutture ricettive all'aperto;
- d) strutture ricettive di mero supporto.

2. Per attività ricettiva si intende l'attività diretta alla produzione di servizi per l'ospitalità esercitata nelle strutture ricettive. Nell'ambito di tale attività rientra altresì, unitamente alla prestazione del servizio ricettivo, la somministrazione di alimenti e bevande alle persone alloggiate, ai loro ospiti ed a coloro che sono ospitati nella struttura ricettiva in occasione di manifestazioni e convegni organizzati, nonché la fornitura di giornali, riviste, pellicole per uso fotografico e di registrazione audiovisiva o strumenti informatici, cartoline e francobolli alle persone alloggiate, nonché la gestione, ad uso esclusivo di dette persone, attrezzature e strutture a carattere ricreativo, per le quali è fatta salva la vigente disciplina in materia di sicurezza. Nella licenza di esercizio di attività ricettiva è ricompresa anche la licenza per la somministrazione di alimenti e bevande per le persone non alloggiate nella struttura nonché, nel rispetto dei requisiti previsti dalla normativa vigente, per le attività legate al benessere della persona o all'organizzazione congressuale.

3. E' fatto divieto ai soggetti che non svolgono l'attività ricettiva, disciplinata dalle previsioni di cui al comma 2, di utilizzare nella ragione e nella denominazione sociale, nell'insegna e in qualsiasi forma di comunicazione al pubblico, anche telematica, parole e locuzioni, anche in lingua straniera, idonee ad indurre confusione sulla legittimazione allo svolgimento della stessa. Per le violazioni a tale divieto le Regioni e le Province autonome di Trento e di Bolzano stabiliscono una sanzione amministrativa pecuniaria.

(1) La Corte Costituzionale, con sentenza 5 aprile 2012 (in Gazz. Uff., 11 aprile, n. 15), ha dichiarato l'illegittimità costituzionale del presente articolo.

### **Articolo 9 (Strutture ricettive alberghiere e paralberghiere) (1)**

1. Sono strutture ricettive alberghiere e paralberghiere:

- a) gli alberghi;
- b) i motels;
- c) i villaggi-albergo;
- d) le residenze turistico alberghiere;
- e) gli alberghi diffusi;
- f) le residenze d'epoca alberghiere;
- g) i bed and breakfast organizzati in forma imprenditoriale;
- h) le residenze della salute – beauty farm;
- i) ogni altra struttura turistico-ricettiva che presenti elementi ricollegabili a uno o più delle precedenti categorie.

2. Gli alberghi sono esercizi ricettivi aperti al pubblico, a gestione unitaria, che forniscono alloggio, eventualmente vitto ed altri servizi accessori, secondo quanto previsto dall'articolo 8, comma 2, in camere ubicate in uno o più stabili o in parti di stabile.

3. I motels sono alberghi particolarmente attrezzati per la sosta e l'assistenza delle autovetture o delle imbarcazioni, che assicurano alle stesse servizi di riparazione e di rifornimento di carburanti.

4. I villaggi albergo sono gli esercizi dotati dei requisiti propri degli alberghi e/o degli alberghi residenziali, caratterizzati dalla centralizzazione dei servizi in funzione di più stabili facenti parte di uno stesso complesso e inseriti in area attrezzata per il soggiorno e lo svago della clientela.

5. Le residenze turistico alberghiere, o alberghi residenziali, sono esercizi ricettivi aperti al pubblico, a gestione unitaria, ubicate in uno o più stabili o parti di stabili, che offrono alloggio e servizi accessori in unità abitative arredate, costituite da uno o più locali, dotate di servizio autonomo di cucina.

6. Gli alberghi diffusi sono strutture ricettive caratterizzati dal fornire alloggi in stabili separati, vicini tra loro, ubicati per lo più in centri storici e, comunque, collocati a breve distanza da un edificio centrale nel quale sono offerti servizi di ricevimento, portineria e gli altri eventuali servizi accessori.

7. Le residenze d'epoca alberghiere sono le strutture ricettive alberghiere ubicate in complessi immobiliari di particolare pregio storico–architettonico, dotate di mobili e arredi d'epoca o di particolare livello artistico, idonee ad un'accoglienza altamente qualificata.

8. I bed and breakfast in forma imprenditoriale sono strutture ricettive a conduzione ed organizzazione familiare, gestite da privati in modo professionale, che forniscono alloggio e prima colazione utilizzando parti della stessa unità immobiliare purché funzionalmente collegate e con spazi familiari condivisi.

9. Le residenze della salute o beauty farm sono esercizi alberghieri dotati di particolari strutture di tipo specialistico proprie del soggiorno finalizzato a cicli di trattamenti terapeutici, dietetici ed estetici.

(1) La Corte Costituzionale, con sentenza 5 aprile 2012 (in Gazz. Uff., 11 aprile, n. 15), ha dichiarato l'illegittimità costituzionale del presente articolo.

#### **Articolo 10 (Classificazione standard qualitativi) (1)**

1. Gli standard minimi nazionali per le imprese turistiche ricettive, escluse le strutture agrituristiche che sono disciplinate ai sensi della legge 20 febbraio 2006, n. 96, recante disciplina dell'agriturismo, sono disciplinati con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, o del Ministro delegato, previa consultazione delle associazioni di categoria e dei rappresentanti delle regioni e delle province autonome di Trento e di Bolzano e acquisita l'intesa con la Conferenza permanente dei rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano.

2. Le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano introducono, ove ritenuto opportuno, livelli di standard migliorativi rispetto a quelli minimi definiti in ambito nazionale, nonché provvedono a differenziare la declinazione di dettaglio dei servizi previsti con indicazioni che più aderiscano alle specificità territoriali, climatiche o culturali dei loro territori.

3. Al fine di accrescere la competitività di promozione commerciale internazionale e di garantire il massimo livello di tutela del turista, viene istituito ed introdotto, su base nazionale, un sistema di rating, associabile alle stelle, che consenta la misurazione e la valutazione della qualità del servizio reso ai clienti. A tale sistema aderiscono, su base volontaria, i singoli alberghi. Per qualità del servizio reso ai clienti si intende l'insieme delle attività, dei processi e dei servizi, misurabili e valutabili, rivolti alla soddisfazione dei clienti. Il sistema nazionale di rating è organizzato tenendo conto della tipologia delle strutture. Al fine di accrescere gli standards di sicurezza e di garantire la massima tutela del turista si tiene conto della presenza, ove necessaria, di appositi strumenti salvavita. Con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri o del Ministro delegato, d'intesa con la Conferenza Stato-regioni, sentite le associazioni dei consumatori e di categoria, vengono definiti i parametri di misurazione e valutazione della qualità del servizio turistico nonché individuati i criteri e le modalità per l'attuazione del sistema di rating.

(1) La Corte Costituzionale, con sentenza 5 aprile 2012 (in Gazz. Uff., 11 aprile, n. 15), ha dichiarato l'illegittimità costituzionale del presente articolo.

#### **Articolo 11 (art. 1 legge 25 agosto 1991, n. 284) (Pubblicità dei prezzi)**

1. I prezzi dei servizi di cui al presente titolo sono liberamente determinati dai singoli operatori turistici, fatto salvo l'obbligo di comunicare i prezzi praticati secondo quanto disciplinato dalle regioni e dalle province autonome di Trento e di Bolzano (1).

2. Le leggi regionali regolano la corretta informazione e pubblicità dei prezzi stabiliti, prevedendo sanzioni in caso di inosservanza degli obblighi di comunicazione alle regioni, nonché i controlli sulla effettiva applicazione delle tariffe comunicate.

(1) La Corte Costituzionale, con sentenza 5 aprile 2012 (in Gazz. Uff., 11 aprile, n. 15), ha dichiarato l'illegittimità costituzionale del presente comma.

### **CAPO II ALTRE STRUTTURE RICETTIVE**

#### **Articolo 12 (Strutture ricettive extralberghiere) (1)**

1. Ai fini del presente decreto legislativo, nonché ai fini dell'esercizio del potere amministrativo statale di cui all'articolo 15, sono strutture ricettive extralberghiere:

- a) gli esercizi di affittacamere;
- b) le attività ricettive a conduzione familiare - bed and breakfast;
- c) le case per ferie;
- d) le unità abitative ammobiliate ad uso turistico;
- e) le strutture ricettive - residence;
- f) gli ostelli per la gioventù;
- g) le attività ricettive in esercizi di ristorazione;
- h) gli alloggi nell'ambito dell'attività agrituristica;
- i) attività ricettive in residenze rurali;

- l) le foresterie per turisti;
- m) i centri soggiorno studi;
- n) le residenze d'epoca extralberghiere;
- o) i rifugi escursionistici;
- p) i rifugi alpini;
- q) ogni altra struttura turistico-ricettiva che presenti elementi ricollegabili a uno o più delle precedenti categorie.

2. Gli esercizi di affittacamere sono strutture ricettive composte da camere ubicate in più appartamenti ammobiliati nello stesso stabile, nei quali sono forniti alloggio ed eventualmente servizi complementari.

3. I bed and breakfast sono strutture ricettive a conduzione ed organizzazione familiare, gestite da privati in forma non imprenditoriale, che forniscono alloggio e prima colazione utilizzando parti della stessa unità immobiliare purché funzionalmente collegate e con spazi familiari condivisi.

4. Le case per ferie sono strutture ricettive attrezzate per il soggiorno di persone o gruppi e gestite, al di fuori di normali canali commerciali, da enti pubblici, operanti senza fine di lucro per il conseguimento di finalità sociali, culturali, assistenziali o sportive, nonché da enti o aziende per il soggiorno dei propri dipendenti e loro familiari. Nelle case per ferie possono altresì essere ospitati dipendenti e relativi familiari, di altre aziende o assistiti dagli enti di cui al presente comma con i quali sia stata stipulata apposita convenzione.

5. Le unità abitative ammobiliate ad uso turistico sono case o appartamenti, arredati e dotati di servizi igienici e di cucina autonomi, dati in locazione ai turisti, nel corso di una o più stagioni, con contratti aventi validità non inferiore a sette giorni e non superiore a sei mesi consecutivi senza la prestazione di alcun servizio di tipo alberghiero. Le unità abitative ammobiliate a uso turistico possono essere gestite:

- a) in forma imprenditoriale;
- b) in forma non imprenditoriale, da coloro che hanno la disponibilità fino ad un massimo di quattro unità abitative, senza organizzazione in forma di impresa. La gestione in forma non imprenditoriale viene attestata mediante dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, recante il testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa, da parte di coloro che hanno la disponibilità delle unità abitative di cui al presente articolo;
- c) con gestione non diretta, da parte di agenzie immobiliari e società di gestione immobiliare turistica che intervengono quali mandatarie o sub-locatrici, nelle locazioni di unità abitative ammobiliate ad uso turistico sia in forma imprenditoriale che in forma non imprenditoriale, alle quali si rivolgono i titolari delle unità medesime che non intendono gestire tali strutture in forma diretta; l'esercizio dell'attività di mediazione immobiliare relativamente a tali immobili è compatibile con l'esercizio di attività imprenditoriali e professionali svolte nell'ambito di agenzie di servizi o di gestione dedicate alla locazione.

6. Le strutture ricettive – residence sono complessi unitari costituiti da uno o più immobili comprendenti appartamenti arredati e dotati di servizi igienici e di cucina autonomi, gestiti in forma imprenditoriale, dati in locazione ai turisti, con contratti aventi validità non inferiore a tre giorni.

7. Gli ostelli per la gioventù sono strutture ricettive per il soggiorno e il pernottamento, per periodi limitati, dei giovani e dei loro accompagnatori, gestite, in forma diretta o indiretta, da enti o associazioni.

8. Le attività ricettive in esercizi di ristorazione sono le strutture composte da camere, ciascuna con accesso indipendente dagli altri locali, gestite in modo complementare all'esercizio di ristorazione dallo stesso titolare e nello stesso complesso immobiliare.

9. Gli alloggi nell'ambito delle attività agrituristiche sono locali siti in fabbricati rurali gestiti da imprenditori agricoli ai sensi della legge 20 febbraio 2006, n. 96, recante disciplina dell'agriturismo.

10. Le attività ricettive in residenze rurali o country house sono le strutture localizzate in ville padronali o fabbricati rurali da utilizzare per l'animazione sportivo-ricreativa composte da camere con eventuale angolo cottura, che dispongono di servizio di ristorazione aperto al pubblico.

11. Le foresterie per turisti sono strutture ricettive normalmente adibite a collegi, convitti, istituti religiosi, pensionati e, in genere, tutte le altre strutture pubbliche o private, gestite senza finalità di lucro che secondo quanto stabilito dalle regioni e dalle province autonome di Trento e di Bolzano e, per quelle gestite dagli Enti parco nazionali e dalle aree marine protette, dal Ministro dell'ambiente



e della tutela del territorio e del mare con proprio decreto, offrono ospitalità a persone singole e a gruppi organizzati da enti e associazioni che operano nel campo del turismo sociale e giovanile, per il conseguimento di finalità sociali, culturali, assistenziali, religiose e sportive, al di fuori dei normali canali commerciali.

12. I centri soggiorno studi sono le strutture ricettive, gestite da enti pubblici, associazioni, organizzazioni sindacali, soggetti privati operanti nel settore della formazione dedicati ad ospitalità finalizzata all'educazione e formazione in strutture dotate di adeguata attrezzatura per l'attività didattica e convegnistica specializzata, con camere per il soggiorno degli ospiti.

13. Le residenze d'epoca sono strutture ricettive extralberghiere ubicate in complessi immobiliari di particolare pregio storico e architettonico, dotate di mobili e arredi d'epoca o di particolare livello artistico, idonee ad una accoglienza altamente qualificata.

14. I rifugi escursionistici sono strutture ricettive aperte al pubblico idonee ad offrire ospitalità e ristoro ad escursionisti in zone montane ubicate in luoghi favorevoli ad ascensioni, servite da strade o da altri mezzi di trasporto ordinari, anche in prossimità di centri abitati ed anche collegate direttamente alla viabilità pubblica.

15. I rifugi alpini sono strutture ricettive ubicate in montagna, ad alta quota, fuori dai centri urbani. I rifugi alpini sono predisposti per il ricovero, il ristoro e per il soccorso alpino e devono essere custoditi e aperti al pubblico per periodi limitati nelle stagioni turistiche. Durante i periodi di chiusura i rifugi alpini devono disporre di un locale per il ricovero di fortuna, convenientemente dotato, sempre aperto e accessibile dall'esterno anche in caso di abbondanti nevicate e durante il periodo di apertura stagionale il servizio di ricovero deve essere comunque garantito per l'intero arco della giornata.

16. I requisiti minimi per l'esercizio delle attività di cui al presente articolo, sono stabiliti dalle Regioni e dalle Province autonome di Trento e di Bolzano, tenuto conto della disposizione di cui all'articolo 15, comma 1.

(1) La Corte Costituzionale, con sentenza 5 aprile 2012 (in Gazz. Uff., 11 aprile, n. 15), ha dichiarato l'illegittimità costituzionale del presente articolo.

### **Articolo 13 (Strutture ricettive all'aperto) (1)**

1. Ai fini del presente decreto legislativo, nonché ai fini dell'esercizio del potere amministrativo statale di cui all'articolo 15, sono strutture ricettive all'aperto:

- a) i villaggi turistici;
- b) i campeggi;
- c) i campeggi nell'ambito delle attività agrituristiche;
- d) i parchi di vacanza.

2. Sono villaggi turistici le strutture ricettive aperte al pubblico, a gestione unitaria, allestite ed attrezzate su aree recintate destinate alla sosta ed al soggiorno di turisti in allestimenti minimi, in prevalenza sprovvisti di propri mezzi mobili di pernottamento.

3. I villaggi turistici possono anche disporre di piazzole di campeggio attrezzate per la sosta ed il soggiorno di turisti provvisti di propri mezzi mobili di pernottamento.

4. Sono campeggi le strutture ricettive aperte al pubblico, a gestione unitaria, allestite ed attrezzate su aree recintate destinate alla sosta ed al soggiorno di turisti in prevalenza provvisti di propri mezzi mobili di pernottamento. In alternativa alla dizione di campeggio può essere usata quella di camping.

5. I campeggi possono anche disporre di unità abitative mobili, quali tende, roulotte o caravan, mobilhome o maxicaravan, autocaravan o camper, e di unità abitative fisse, per la sosta ed il soggiorno di turisti sprovvisti di propri mezzi mobili di pernottamento.

6. I campeggi nell'ambito delle attività agrituristiche sono aree di ricezione all'aperto gestite da imprenditori agricoli ai sensi della legge 20 febbraio 2006, n. 96, recante disciplina dell'agriturismo.

7. Sono parchi di vacanza i campeggi, a gestione unitaria, in cui è praticato l'affitto della piazzola ad un unico equipaggio per l'intera durata del periodo di apertura della struttura.

8. Le strutture ricettive all'aperto sono classificate in base ai requisiti e alle caratteristiche posseduti secondo le prescrizioni previste dalle regioni e dalle province autonome di Trento e di Bolzano.

9. Nelle strutture ricettive all'aperto sono assicurati:

- a) la sorveglianza continua della struttura ricettiva durante i periodi di apertura;
- b) la continua presenza all'interno della struttura ricettiva del responsabile o di un suo delegato;

c) la copertura assicurativa per i rischi di responsabilità civile a favore dei clienti.

(1) La Corte Costituzionale, con sentenza 5 aprile 2012 (in Gazz. Uff., 11 aprile, n. 15), ha dichiarato l'illegittimità costituzionale del presente articolo.

#### **Articolo 14 (Strutture ricettive di mero supporto) (1)**

1. Ai fini del presente decreto legislativo, nonché ai fini dell'esercizio del potere statale di cui all'articolo 15, si definiscono di mero supporto le strutture ricettive allestite dagli enti locali per coadiuvare il campeggio itinerante, escursionistico e locale.

2. Si intendono per aree di sosta le strutture ricettive, a gestione unitaria, aperte al pubblico destinate alla sosta temporanea di turisti provvisti di mezzi di pernottamento autonomo.

(1) La Corte Costituzionale, con sentenza 5 aprile 2012 (in Gazz. Uff., 11 aprile, n. 15), ha dichiarato l'illegittimità costituzionale del presente articolo.

### CAPO III DISPOSIZIONI COMUNI PER LE STRUTTURE TURISTICO RICETTIVE

#### **Articolo 15 (Standard qualitativi) (1)**

1. Fatta salva la competenza delle regioni e delle province autonome di Trento e di Bolzano, al fine di uniformare l'offerta turistica nazionale, il Presidente del Consiglio dei Ministri o il Ministro delegato fissa gli standard minimi nazionali dei servizi e delle dotazioni per la classificazione delle strutture ricettive di cui agli articoli 8, 9, 12, 13 e 14, acquisita l'intesa con la Conferenza permanente dei rapporti tra lo Stato e le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano. La classificazione delle strutture ricettive agrituristiche è disciplinata ai sensi della legge 20 febbraio 2006, n. 96, recante disciplina dell'agriturismo.

2. Restano salve le competenze delle regioni e delle province autonome di Trento e di Bolzano di cui all'articolo 11, comma 2, nonché la relativa disciplina sanzionatoria prevista dalla normativa vigente.

(1) La Corte Costituzionale, con sentenza 5 aprile 2012 (in Gazz. Uff., 11 aprile, n. 15), ha dichiarato l'illegittimità costituzionale del presente articolo.

#### **Articolo 16 (Semplificazione degli adempimenti amministrativi delle strutture turistico - ricettive) (1)**

1. L'avvio e l'esercizio delle strutture turistico - ricettive sono soggetti a segnalazione certificata di inizio attività nei limiti e alle condizioni di cui all'articolo 19 della legge 7 agosto 1990, n. 241.

2. L'attività oggetto della segnalazione, di cui al comma 1, può essere iniziata dalla data della presentazione della segnalazione all'amministrazione competente.

3. L'avvio e l'esercizio delle attività in questione restano soggetti al rispetto delle norme urbanistiche, edilizie, ambientali, di pubblica sicurezza, di prevenzione incendi, igienico-sanitarie e di sicurezza nei luoghi di lavoro, nonché quelle relative all'efficienza energetica e delle disposizioni contenute nel codice dei beni culturali e del paesaggio, di cui al decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42.

4. Restano fermi i parametri dettati ai sensi dell'articolo 2, comma 193, lettera a), della legge 24 dicembre 2007, n. 244.

5. Nel caso di chiusura dell'esercizio ricettivo per un periodo superiore agli otto giorni, il titolare dell'esercizio è tenuto a darne comunicazione all'autorità competente.

6. L'esercizio delle strutture ricettive è subordinato al possesso dei requisiti previsti dagli articoli 11 e 92 del regio decreto 18 giugno 1931, n. 773, e successive modificazioni.

(1) La Corte Costituzionale, con sentenza 5 aprile 2012 (in Gazz. Uff., 11 aprile, n. 15), ha dichiarato l'illegittimità costituzionale del presente articolo.

#### **Articolo 17 (Sportello unico)**

1. Al fine di garantire l'applicazione dei principi di trasparenza, uniformità, celerità del procedimento ovvero la maggiore accessibilità del mercato si applicano alle imprese del presente capo le disposizioni relative allo Sportello unico di cui all'articolo 38 del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133, e del relativo regolamento attuativo, fatte salve le forme di semplificazione più avanzata previste dalle specifiche discipline regionali.

### TITOLO IV AGENZIE DI VIAGGIO E TURISMO

## CAPO I AGENZIE E ORGANIZZATORI DI VIAGGI

### **Articolo 18 (Definizioni) (1)**

1. Le agenzie di viaggio e turismo sono le imprese turistiche che esercitano congiuntamente o disgiuntamente attività di produzione, organizzazione ed intermediazione di viaggi e soggiorni e ogni altra forma di prestazione turistica a servizio dei clienti, siano essi di accoglienza che di assistenza, con o senza vendita diretta al pubblico, ivi compresi i compiti di assistenza e di accoglienza ai turisti, in conformità al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206.
  2. Sono, altresì, considerate agenzie di viaggio le imprese esercenti in via principale l'organizzazione dell'attività di trasporto terrestre, marittimo, aereo, lacuale e fluviale quando assumono direttamente l'organizzazione di viaggi, crociere, gite ed escursioni comprendendo prestazioni e servizi aggiuntivi rispetto a quelli strettamente necessari al trasporto ed altresì quelle che esercitano attività locali e territoriali di noleggio, nonché ogni altra impresa che svolge attività ricollegabili alle precedenti.
  3. Sono escluse le mere attività di distribuzione di titoli di viaggio.
  4. Fatta salva l'ulteriore competenza delle regioni e delle province autonome di Trento e di Bolzano, al fine di uniformare il regime delle cauzioni eventualmente richieste alle agenzie di viaggio delle organizzazioni e delle associazioni che svolgono attività simile e di evitare l'alterazione del mercato, il Presidente del Consiglio dei Ministri o il Ministro delegato, d'intesa con la Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano, definisce gli standard minimi comuni, nonché il livello minimo e massimo da applicare ad eventuali cauzioni.
  5. Le agenzie di viaggio e turismo adottano denominazioni o ragioni sociali, anche in lingua straniera, che non traggano in inganno il consumatore sulla legittimazione allo svolgimento dell'attività di agenzia di viaggio e turismo.
  6. E' vietato l'uso, nella ragione o nella denominazione sociale ai soggetti che non svolgono l'attività di cui al comma 1, o in qualsiasi comunicazione al pubblico, delle parole: 'agenzia di viaggio', 'agenzia di turismo', 'tour operator', 'mediatore di viaggio ovvero di altre parole e locuzioni, anche in lingua straniera, idonee ad indurre confusione sulla legittimazione allo svolgimento dell'attività di cui al comma 1.
  7. Chiunque contravviene alle disposizioni di cui al comma 6 è punito con la sanzione amministrativa pecuniaria stabilita dalle regioni o dalle province autonome di Trento e di Bolzano competenti.
  8. I soggetti che, alla data di entrata in vigore della presente decreto, utilizzano parole o locuzioni vietate ai sensi dei commi 5 e 6, sono tenuti ad adeguarsi entro un anno da tale data, eliminando o integrando la ragione o denominazione sociale, nonché ogni pubblicità o comunicazione al pubblico, in modo da non ingenerare equivoci in ordine alle attività effettivamente svolte.
  9. Non rientrano nella nozione di agenzia di viaggio e turismo, di intermediario, di venditore o di organizzatore di viaggio, e pertanto ad esse non si applicano le relative disposizioni ed i relativi obblighi, le persone fisiche o giuridiche che effettuano la vendita e la distribuzione dei cofanetti, o voucher, regalo che permettono di usufruire di servizi turistici anche disaggregati. La qualifica di agenzia di viaggio e turismo compete esclusivamente a chi emette e produce i predetti cofanetti, o voucher, regalo.
- (1) La Corte Costituzionale, con sentenza 5 aprile 2012 (in Gazz. Uff., 11 aprile, n. 15), ha dichiarato l'illegittimità costituzionale del presente articolo.

### **Articolo 19 (Obbligo di assicurazione)**

1. Per lo svolgimento della loro attività, le agenzie di viaggio e turismo stipulano congrue polizze assicurative a garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi assunti verso i clienti con il contratto di viaggio in relazione al costo complessivo dei servizi offerti.

### **Articolo 20 (Direttore tecnico)**

1. Con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri o del Ministro delegato sono fissati i requisiti professionali a livello nazionale dei direttori tecnici delle agenzie di viaggio e turismo, previo intesa con la Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano.
2. L'apertura di filiali, succursali e altri punti vendita di agenzie già legittimate ad operare non richiede la nomina di un direttore tecnico per ciascun punto di erogazione del servizio (1).

(1) La Corte Costituzionale, con sentenza 5 aprile 2012 (in Gazz. Uff., 11 aprile, n. 15), ha dichiarato l'illegittimità costituzionale del presente comma.

### **Articolo 21 (Semplificazione degli adempimenti amministrativi relativi alle agenzie di viaggi e turismo) (1)**

1. L'apertura, il trasferimento e le modifiche concernenti l'operatività delle agenzie di viaggi e turismo, sono soggette, nel rispetto dei requisiti professionali, di onorabilità e finanziari previsti dalle leggi delle regioni e delle province autonome di Trento e Bolzano, alla segnalazione certificata di inizio attività nei limiti ed alle condizioni di cui all'articolo 19 della legge 7 agosto 1990, n. 241.

2. L'attività oggetto della segnalazione, di cui al comma 1, può essere iniziata dalla data della presentazione della segnalazione all'amministrazione competente.

3. L'apertura di filiali, succursali e altri punti vendita di agenzie già legittimate a operare, non è soggetta a segnalazione certificata autonoma ma a comunicazione alla provincia ove sono ubicati, nonché alla provincia a cui è stata inviata la segnalazione di inizio attività.

(1) La Corte Costituzionale, con sentenza 5 aprile 2012 (in Gazz. Uff., 11 aprile, n. 15), ha dichiarato l'illegittimità costituzionale del presente articolo.

## **TITOLO V TIPOLOGIE DI PRODOTTI TURISTICI E RELATIVI CIRCUITI NAZIONALI DI ECCELLENZA**

### **CAPO I DISPOSIZIONI GENERALI**

### **Articolo 22 (Circuiti nazionali di eccellenza a sostegno dell'offerta turistica e del sistema Italia)**

1. Al fine di superare la frammentazione della promozione e della strutturazione dell'offerta per promuovere circuiti virtuosi, in grado di collegare tutta l'Italia e di contribuire strategicamente a creare un'offerta tematica idonea a soddisfare le molteplici esigenze dei turisti nazionali e internazionali, sono realizzati i circuiti nazionali di eccellenza a sostegno dell'offerta e dell'immagine turistica dell'Italia, corrispondenti ai contesti turistici omogenei o rappresentanti realtà analoghe e costituenti eccellenze italiane, nonché veri e propri itinerari tematici lungo tutto il territorio nazionale.

2. Con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri o del Ministro delegato, di concerto con i Ministri degli affari esteri, dell'ambiente della tutela del territorio e del mare, dello sviluppo economico, per i beni e le attività culturali, delle politiche agricole alimentari e forestali, della gioventù e per le politiche europee, d'intesa con la Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano, si definiscono i circuiti nazionali di eccellenza, i percorsi, i prodotti e gli itinerari tematici omogenei che collegano regioni diverse lungo tutto il territorio nazionale, anche tenendo conto della capacità ricettiva dei luoghi interessati e della promozione di forme di turismo accessibile, mediante accordi con le principali imprese turistiche operanti nei territori interessati attraverso pacchetti a condizioni vantaggiose per i giovani, gli anziani e le persone con disabilità, senza nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica.

Essi sono individuati come segue:

a) turismo della montagna;

b) turismo del mare;

c) turismo dei laghi e dei fiumi;

d) turismo della cultura;

e) turismo religioso;

f) turismo della natura e faunistico;

g) turismo dell'enogastronomia;

h) turismo termale e del benessere;

i) turismo dello sport e del golf;

l) turismo congressuale;

m) turismo giovanile;

n) turismo del made in Italy e della relativa attività industriale ed artigianale;

o) turismo delle arti e dello spettacolo (1).

3. Il Presidente del Consiglio dei Ministri o il Ministro delegato promuove i circuiti nazionali di eccellenza nel contesto nazionale ed internazionale, anche con la partecipazione degli enti locali,

delle regioni, delle associazioni di categoria e dei soggetti pubblici e privati interessati che concorrono alla formazione dell'offerta.

(1) Comma modificato dall'articolo 56, comma 1, lettera a) del D.L. 9 febbraio 2012, n. 5.

### **Articolo 23 (Sistemi turistici locali)**

1. Si definiscono sistemi turistici locali i contesti turistici omogenei o integrati, comprendenti ambiti territoriali appartenenti anche a regioni diverse, caratterizzati dall'offerta integrata di beni culturali, ambientali e di attrazioni turistiche, compresi i prodotti tipici dell'agricoltura e dell'artigianato locale, o dalla presenza diffusa di imprese turistiche singole o associate (1).

2. Gli enti locali o soggetti privati, singoli o associati, promuovono i sistemi turistici locali attraverso forme di concertazione con gli enti funzionali, con le associazioni di categoria che concorrono alla formazione dell'offerta turistica, nonché con i soggetti pubblici e privati interessati (2).

3. Nell'ambito delle proprie funzioni di programmazione e per favorire l'integrazione tra politiche del turismo e politiche di governo del territorio e di sviluppo economico, le regioni provvedono, ai sensi del capo V del titolo II della parte I del testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali, di cui al decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267, e del titolo II, capo III, del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112, a riconoscere i sistemi turistici locali di cui al presente articolo.

(1) La Corte Costituzionale, con sentenza 5 aprile 2012 (in Gazz. Uff., 11 aprile, n. 15), ha dichiarato l'illegittimità costituzionale del presente comma.

(2) La Corte Costituzionale, con sentenza 5 aprile 2012 (in Gazz. Uff., 11 aprile, n. 15), ha dichiarato l'illegittimità costituzionale del presente comma.

## **CAPO II TURISMO CULTURALE**

**Articolo 24** (Incentivazione di iniziative di promozione turistica finalizzate alla valorizzazione del patrimonio storico - artistico, archeologico, architettonico e paesaggistico italiano)

1. Nel rispetto dell'articolo 9 della Costituzione e del codice dei beni culturali e del paesaggio di cui al decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, il Presidente del Consiglio dei Ministri o il Ministro delegato, di concerto con il Ministro per i beni e le attività culturali, promuove la realizzazione di iniziative turistiche finalizzate ad incentivare la valorizzazione del patrimonio storico - artistico, archeologico, architettonico e paesaggistico presente sul territorio italiano, utilizzando le risorse umane e strumentali disponibili, senza nuovi ed ulteriori oneri per la finanza pubblica.

### **Articolo 25 (Strumenti di programmazione negoziale)**

1. Ai fini del perseguimento degli obiettivi di cui all'articolo 22, le amministrazioni interessate, statali, regionali e locali, promuovono ed utilizzano gli strumenti di programmazione negoziale di cui all'articolo 2, comma 203, della legge 23 dicembre 1996, n. 662. In sede di Conferenza Stato-regioni vengono stabiliti i tempi per la conclusione degli accordi, che devono comunque essere stipulati entro i successivi sessanta giorni.

2. Gli strumenti di programmazione negoziale di cui al comma 1 prevedono misure finalizzate a:

a) promuovere, in chiave turistica, iniziative di valorizzazione del patrimonio storico - artistico, archeologico, architettonico e paesaggistico presente sul territorio italiano, con particolare attenzione ai borghi, ai piccoli comuni ed a tutte le realtà minori che ancora non hanno conosciuto una adeguata valorizzazione del proprio patrimonio a fini turistici;

b) garantire, ai fini dell'incremento dei flussi turistici, in particolare dall'estero, che il predetto patrimonio sia completamente accessibile al pubblico dei visitatori anche al fine di incrementare gli introiti e di destinare maggiori risorse al finanziamento degli interventi di recupero e di restauro dello stesso;

c) assicurare la effettiva fruibilità, da parte del pubblico dei visitatori, in particolare di quelli stranieri, del predetto patrimonio attraverso la predisposizione di materiale informativo redatto obbligatoriamente nelle lingue inglese, francese e tedesco, e, preferibilmente, in lingua cinese.

### **Articolo 26 (Funzioni di monitoraggio)**

1. Le funzioni di monitoraggio delle attività, elencate all'articolo 22, comma 2, sono svolte dal Comitato permanente di promozione del turismo in Italia, nel rispetto delle funzioni e delle competenze degli uffici del Ministero per i beni e le attività culturali e tenendo conto dei contratti

relativi ai servizi di assistenza culturale e ospitalità per il pubblico, utilizzando le risorse umane e strumentali disponibili, senza nuovi ed ulteriori oneri per la finanza pubblica.

### CAPO III TURISMO SOCIALE

#### **Articolo 27 (Fondo buoni vacanze)**

1. Presso il Dipartimento per lo sviluppo e competitività del turismo opera il Fondo di cui alla disciplina prevista dall'articolo 2, comma 193, della legge 24 dicembre 2007, n. 244, di seguito denominato: "Fondo buoni vacanze". Ad esso affluiscono:

- a) risparmi costituiti da individui, imprese, istituzioni o associazioni private quali circoli aziendali, associazioni non-profit, banche, società finanziarie;
- b) risorse derivanti da finanziamenti, donazioni e liberalità, erogati da soggetti pubblici o privati;
- [c) a decorrere dall'anno di imposta 2011, parte della quota destinata allo Stato di cui all'articolo 47, secondo comma, della legge 20 maggio 1985, n. 222, determinata con le procedure vigenti.] (1)

2. Allo scopo di favorire la crescita competitiva dell'offerta del sistema turistico nazionale con appositi decreti, di natura non regolamentare, del Presidente del Consiglio dei Ministri o del Ministro delegato, di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze, sentito il Dipartimento per le politiche della famiglia, d'intesa con la Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano, sono definite le modalità per l'erogazione di buoni vacanza da destinare ad interventi di solidarietà in favore delle fasce sociali più deboli, anche per la soddisfazione delle esigenze di destagionalizzazione dei flussi turistici ed anche ai fini della valorizzazione delle aree che non abbiano ancora conosciuto una adeguata fruizione turistica.

(1) Lettera abrogata dall'articolo 56, comma 1, lettera b), del D.L. 9 febbraio 2012, n. 5.

### CAPO IV ALTRI SETTORI

#### **Articolo 28 (Turismo termale e del benessere)**

- 1. Il turismo termale è disciplinato dalla legge 24 ottobre 2000, n. 323, e successive modificazioni.
- 2. Il turismo del benessere segue la disciplina prevista dal titolo III del presente Codice.

#### **Articolo 29 (Turismo della natura e faunistico)**

1. L'agriturismo è disciplinato dall'articolo 3 del decreto legislativo 18 maggio 2001, n. 228, e dalla legge 20 febbraio 2006, n. 96.

2. Il turismo della natura comprende le attività di ospitalità, ricreative, didattiche, culturali e di servizi finalizzate alla corretta fruizione e alla valorizzazione delle risorse naturalistiche, del patrimonio faunistico e acquatico e degli itinerari di recupero delle ippovie e delle antiche trazzere del Paese. Per quanto non specificamente previsto dalle normative di settore, è disciplinato dal titolo III del presente Codice.

#### **Articolo 30 (Turismo con animali al seguito)**

1. Al fine di aumentare la competitività del settore e l'offerta dei servizi turistici a favore dei visitatori nazionali ed internazionali, lo Stato promuove ogni iniziativa volta ad agevolare e favorire l'accesso ai servizi pubblici e nei luoghi aperti al pubblico dei turisti con animali domestici al seguito (1).

2. Ai fini di cui al comma 1, lo Stato promuove la fattiva collaborazione tra le autonomie locali, gli enti pubblici, gli operatori turistici, le associazioni di tutela del settore.

(1) La Corte Costituzionale, con sentenza 5 aprile 2012 (in Gazz. Uff., 11 aprile, n. 15), ha dichiarato l'illegittimità costituzionale del presente comma.

#### **Articolo 31 (Turismo nautico)**

1. Ferma restando l'osservanza della normativa statale in materia di tutela dell'ambiente e del patrimonio culturale e dei regolamenti di fruizione delle aree naturali protette, la realizzazione delle strutture di interesse turistico-ricreativo dedicate alla nautica da diporto di cui all'articolo 2, comma 1, lettera c), del regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 2 dicembre 1997, n. 509, ivi compresi i pontili galleggianti a carattere stagionale, pur se ricorrente, mediante impianti di ancoraggio con corpi morti e catenarie, collegamento con la terraferma e apprestamento di servizi complementari, per la quale sia stata assentita, nel rispetto della disciplina paesaggistica e ambientale, concessione demaniale marittima o lacuale, anche provvisoria, non necessita di alcun

ulteriore titolo abilitativo edilizio e demaniale, ferma restando la quantificazione del canone in base alla superficie occupata. Sono comunque fatte salve le competenze regionali in materia di demanio marittimo, lacuale e fluviale.

## TITOLO VI CONTRATTI

### CAPO I Contratti del turismo organizzato<sup>1</sup>

#### SEZIONE I Pacchetti turistici e servizi turistici collegati<sup>1</sup>

[1] Sezione inserita per effetto delle modifiche di cui all'articolo 1, comma 1, del D.Lgs. 21 maggio 2018, n. 62, a decorrere dal 1° luglio 2018.

#### **Articolo 32 (Ambito di applicazione)**

1. Le disposizioni del presente Capo si applicano ai pacchetti offerti in vendita o venduti da professionisti a viaggiatori e ai servizi turistici collegati la cui offerta o vendita a viaggiatori e' agevolata da professionisti.

2. Le disposizioni del presente Capo non si applicano a:

a) pacchetti e servizi turistici collegati la cui durata sia inferiore alle 24 ore, salvo che sia incluso un pernottamento;

b) pacchetti e servizi turistici collegati la cui offerta o vendita a viaggiatori e' agevolata dalle associazioni di cui all'articolo 5, laddove agiscano occasionalmente, comunque non piu' di due volte l'anno, senza fini di lucro e soltanto a un gruppo limitato di viaggiatori, senza offerta al pubblico; le predette associazioni sono comunque tenute a fornire a professionisti e viaggiatori informazioni adeguate sul fatto che tali pacchetti o servizi turistici collegati non sono soggetti alla presente disciplina;

c) pacchetti e servizi turistici collegati acquistati nell'ambito di un accordo generale per l'organizzazione di viaggi di natura professionale concluso tra un professionista e un'altra persona fisica o giuridica che agisce nell'ambito della propria attivita' commerciale, imprenditoriale, artigianale o professionale.

3. Per quanto non previsto dal presente Capo, si applicano le disposizioni del codice del consumo di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 2061.

[1] Articolo sostituito dall'articolo 1, comma 1, del D.Lgs. 21 maggio 2018, n. 62, a decorrere dal 1° luglio 2018.

#### **Articolo 33 (Definizioni)**

1. Ai fini del presente Capo s'intende per:

a) "servizio turistico":

1) il trasporto di passeggeri;

2) l'alloggio che non costituisce parte integrante del trasporto di passeggeri e non e' destinato a fini residenziali, o per corsi di lingua di lungo periodo;

3) il noleggio di auto, di altri veicoli a motore ai sensi del decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti 28 aprile 2008, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 162 del 12 luglio 2008, o di motocicli che richiedono una patente di guida di categoria A, a norma del decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 2;

4) qualunque altro servizio turistico che non costituisce parte integrante di uno dei servizi turistici di cui ai numeri 1), 2) o 3), e non sia un servizio finanziario o assicurativo;

b) "servizio turistico integrativo": servizi accessori quali, tra gli altri, il trasporto del bagaglio fornito nell'ambito del trasporto dei passeggeri; l'uso di parcheggi a pagamento nell'ambito delle stazioni o degli aeroporti; il trasporto passeggeri su brevi distanze in occasione di visite guidate o i trasferimenti tra una struttura ricettiva e una stazione di viaggio con altri mezzi;

l'organizzazione di attivita' di intrattenimento o sportive; la fornitura di pasti, di bevande e la pulizia forniti nell'ambito dell'alloggio; la fruizione di biciclette, sci e altre dotazioni della struttura ricettiva ovvero l'accesso a strutture in loco, quali piscine, spiagge, palestre, saune, centri benessere o termali, incluso per i clienti dell'albergo; qualunque altro servizio integrativo tipico anche secondo la prassi locale;

c) "pacchetto": la combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, se si verifica almeno una delle seguenti condizioni:

1) tali servizi sono combinati da un unico professionista, anche su richiesta del viaggiatore o conformemente a una sua selezione, prima che sia concluso un contratto unico per tutti i servizi;

- 2) tali servizi, anche se conclusi con contratti distinti con singoli fornitori di servizi turistici, sono:
- 2.1) acquistati presso un unico punto vendita e selezionati prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento;
  - 2.2) offerti, venduti o fatturati a un prezzo forfettario o globale;
  - 2.3) pubblicizzati o venduti sotto la denominazione "pacchetto" o denominazione analoga;
  - 2.4) combinati dopo la conclusione di un contratto con cui il professionista consente al viaggiatore di scegliere tra una selezione di tipi diversi di servizi turistici, oppure acquistati presso professionisti distinti attraverso processi collegati di prenotazione per via telematica ove il nome del viaggiatore, gli estremi del pagamento e l'indirizzo di posta elettronica siano trasmessi dal professionista con cui e' concluso il primo contratto a uno o piu' professionisti e il contratto con quest'ultimo o questi ultimi professionisti sia concluso al piu' tardi 24 ore dopo la conferma della prenotazione del primo servizio turistico;
- d) "contratto di pacchetto turistico": il contratto relativo all'intero pacchetto oppure, se il pacchetto e' fornito in base a contratti distinti, l'insieme dei contratti riguardanti i servizi turistici inclusi nel pacchetto;
- e) "inizio del pacchetto": l'inizio dell'esecuzione dei servizi turistici inclusi nel pacchetto;
- f) "servizio turistico collegato": almeno due tipi diversi di servizi turistici acquistati ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, che non costituiscono un pacchetto, e che comportano la conclusione di contratti distinti con i singoli fornitori di servizi turistici, se un professionista agevola, alternativamente:
- 1) al momento di un'unica visita o un unico contatto con il proprio punto vendita, la selezione distinta e il pagamento distinto di ogni servizio turistico da parte dei viaggiatori;
  - 2) l'acquisto mirato di almeno un servizio turistico aggiuntivo presso un altro professionista quando tale acquisto e' concluso entro le 24 ore dalla conferma della prenotazione del primo servizio turistico;
- g) "viaggiatore": chiunque intende concludere un contratto, stipula un contratto o e' autorizzato a viaggiare in base a un contratto concluso, nell'ambito di applicazione del presente Capo;
- h) "professionista": qualsiasi persona fisica o giuridica pubblica o privata che, nell'ambito della sua attivita' commerciale, industriale, artigianale o professionale agisce, nei contratti oggetto del presente Capo, anche tramite altra persona che opera in suo nome o per suo conto, in veste di organizzatore, venditore, professionista che agevola servizi turistici collegati o di fornitore di servizi turistici, ai sensi della normativa vigente;
- i) "organizzatore": un professionista che combina pacchetti e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite o unitamente a un altro professionista, oppure il professionista che trasmette i dati relativi al viaggiatore a un altro professionista conformemente alla lettera c), numero 2.4);
- l) "venditore": il professionista diverso dall'organizzatore che vende o offre in vendita pacchetti combinati da un organizzatore;
- m) "stabilimento": lo stabilimento definito dall'articolo 8, comma 1, lettera e), del decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59;
- n) "supporto durevole": ogni strumento che permette al viaggiatore o al professionista di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalita' cui esse sono destinate e che consente la riproduzione identica delle informazioni memorizzate;
- o) "circostanze inevitabili e straordinarie": una situazione fuori dal controllo della parte che invoca una tale situazione e le cui conseguenze non sarebbero state evitate nemmeno adottando tutte le ragionevoli misure;
- p) "difetto di conformita'": un inadempimento dei servizi turistici inclusi in un pacchetto;
- q) "minore": persona di eta' inferiore ai 18 anni;
- r) "punto vendita": qualsiasi locale, mobile o immobile, adibito alla vendita al dettaglio o sito web di vendita al dettaglio o analogo strumento di vendita online, anche nel caso in cui siti web di vendita al dettaglio o strumenti di vendita online sono presentati ai viaggiatori come un unico strumento, compreso il servizio telefonico;
- s) "rientro": il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza o ad altro luogo concordato dalle parti contraenti.

2. Non e' un pacchetto turistico una combinazione di servizi turistici in cui sono presenti uno dei tipi di servizi turistici di cui al comma 1, lettera a), numeri 1), 2) o 3), combinati con uno o piu' dei servizi turistici di cui al comma 1, lettera a), numero 4), se tali ultimi servizi non rappresentano una



parte pari o superiore al 25 per cento del valore della combinazione e non sono pubblicizzati, ne' rappresentano altrimenti un elemento essenziale della combinazione, oppure sono selezionati e acquistati solo dopo l'inizio dell'esecuzione di un servizio turistico di cui al comma 1, lettera a), numeri 1), 2) o 3).

3. La fatturazione separata degli elementi di uno stesso pacchetto di cui al comma 1, lettera b), non sottrae l'organizzatore o il venditore agli obblighi del presente Capo.

4. Non costituisce un servizio turistico collegato l'acquisto di uno dei tipi di servizi turistici di cui al comma 1, lettera a), numeri 1), 2) o 3), con uno o piu' dei servizi turistici di cui al comma 1, lettera a), numero 4), se questi ultimi servizi non rappresentano una porzione significativa pari o superiore al 25 per cento del valore combinato dei servizi e non sono pubblicizzati come un elemento essenziale del viaggio o della vacanza e non ne costituiscono, comunque, un elemento essenziale<sup>1</sup>.

[1] Articolo sostituito dall'articolo 1, comma 1, del D.Lgs. 21 maggio 2018, n. 62, a decorrere dal 1° luglio 2018.

## SEZIONE II Obblighi di informazione e contenuto del contratto di pacchetto turistico<sup>1</sup>

### **Articolo 34 (Informazioni precontrattuali)**

1. Prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico o di un'offerta corrispondente, l'organizzatore e, nel caso in cui il pacchetto sia venduto tramite un venditore, anche quest'ultimo, forniscono al viaggiatore il pertinente modulo informativo standard di cui all'allegato A, parte I o parte II, al presente codice, nonche' le seguenti informazioni:

a) le caratteristiche principali dei servizi turistici, quali:

1) la destinazione o le destinazioni del viaggio, l'itinerario e i periodi di soggiorno con relative date e, se e' incluso l'alloggio, il numero di notti comprese;

2) i mezzi, le caratteristiche e le categorie di trasporto, i luoghi, le date e gli orari di partenza e ritorno, la durata e la localita' di sosta intermedia e le coincidenze; nel caso in cui l'orario esatto non sia ancora stabilito, l'organizzatore e, se del caso, il venditore, informano il viaggiatore dell'orario approssimativo di partenza e ritorno;

3) l'ubicazione, le caratteristiche principali e, ove prevista, la categoria turistica dell'alloggio ai sensi della regolamentazione del paese di destinazione;

4) i pasti forniti;

5) le visite, le escursioni o altri servizi inclusi nel prezzo totale pattuito del pacchetto;

6) i servizi turistici prestati al viaggiatore in quanto membro di un gruppo e, in tal caso, le dimensioni approssimative del gruppo;

7) la lingua in cui sono prestati i servizi;

8) se il viaggio o la vacanza sono idonei a persone a mobilita' ridotta e, su richiesta del viaggiatore, informazioni precise sull'idoneita' del viaggio o della vacanza che tenga conto delle esigenze del viaggiatore;

b) la denominazione commerciale e l'indirizzo geografico dell'organizzatore e, ove presente, del venditore, i loro recapiti telefonici e indirizzi di posta elettronica;

c) il prezzo totale del pacchetto comprensivo di tasse e tutti i diritti, imposte e altri costi aggiuntivi, ivi comprese le eventuali spese amministrative e di gestione delle pratiche, oppure, ove questi non siano ragionevolmente calcolabili prima della conclusione del contratto, un'indicazione del tipo di costi aggiuntivi che il viaggiatore potrebbe dover ancora sostenere;

d) le modalita' di pagamento, compresi 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 e' tenuto a pagare o fornire;

e) il numero minimo di persone richiesto per il pacchetto e il termine di cui all'articolo 41, comma 5, lettera a), prima dell'inizio del pacchetto per l'eventuale risoluzione del contratto in caso di mancato raggiungimento del numero;

f) le informazioni di carattere generale concernenti le condizioni in materia di passaporto e visti, compresi i tempi approssimativi per l'ottenimento dei visti e le formalita' sanitarie del paese di destinazione;

g) le informazioni sulla facolta' per il viaggiatore di recedere dal contratto in qualunque momento prima dell'inizio del pacchetto dietro pagamento di adeguate spese di recesso, o, se previste, delle spese di recesso standard richieste dall'organizzatore ai sensi dell'articolo 41, comma 1;

h) le informazioni sulla sottoscrizione facoltativa o obbligatoria di un'assicurazione che copra le spese di recesso unilaterale dal contratto da parte del viaggiatore o le spese di assistenza, compreso il rientro, in caso di infortunio, malattia o decesso;

i) gli estremi della copertura di cui all'articolo 47, commi 1, 2 e 3.

2. Per i contratti di pacchetto turistico di cui all'articolo 33, comma 1, lettera d), stipulati per telefono, l'organizzatore o il professionista fornisce al viaggiatore le informazioni standard di cui all'allegato A, parte II, al presente decreto, e le informazioni di cui al comma 1.

3. Con riferimento ai pacchetti acquistati presso professionisti distinti di cui all'articolo 33, comma 1, lettera c), numero 2.4), l'organizzatore e il professionista a cui sono trasmessi i dati garantiscono che ciascuno di essi fornisca, prima che il viaggiatore sia vincolato da un contratto o da un'offerta corrispondente, le informazioni elencate al comma 1, nella misura in cui esse sono pertinenti ai rispettivi servizi turistici offerti.

Contemporaneamente, l'organizzatore fornisce inoltre le informazioni standard del modulo di cui all'allegato A, parte III, al presente codice.

4. Le informazioni di cui ai commi 1, 2 e 3 sono fornite in modo chiaro e preciso e, ove sono fornite per iscritto, devono essere leggibili<sup>1</sup>.

[1] Articolo sostituito dall'articolo 1, comma 1, del D.Lgs. 21 maggio 2018, n. 62, a decorrere dal 1° luglio 2018.

### **Articolo 35 (Carattere vincolante delle informazioni precontrattuali e conclusione del contratto di pacchetto turistico)**

1. Le informazioni fornite al viaggiatore ai sensi dell'articolo 34, comma 1, lettere a), c), d), e) e g), formano parte integrante del contratto di pacchetto turistico e non possono essere modificate salvo accordo esplicito delle parti contraenti.

2. L'organizzatore e il venditore comunicano al viaggiatore tutte le modifiche delle informazioni precontrattuali in modo chiaro ed evidente prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico.

3. Se l'organizzatore e il venditore non hanno ottemperato agli obblighi in materia di informazione sulle imposte, sui diritti o su altri costi aggiuntivi di cui all'articolo 34, comma 1, lettera c), prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico, il viaggiatore non è tenuto al pagamento di tali costi<sup>1</sup>.

[1] Articolo sostituito dall'articolo 1, comma 1, del D.Lgs. 21 maggio 2018, n. 62, a decorrere dal 1° luglio 2018.

### **Articolo 36 (Contenuto del contratto di pacchetto turistico e documenti da fornire prima dell'inizio del pacchetto)**

1. I contratti di pacchetto turistico sono formulati in un linguaggio semplice e chiaro e, ove in forma scritta, leggibile.

2. Al momento della conclusione del contratto di pacchetto turistico o, comunque, appena possibile, l'organizzatore o il venditore, fornisce al viaggiatore una copia o una conferma del contratto su un supporto durevole.

3. Il viaggiatore ha diritto a una copia cartacea qualora il contratto di pacchetto turistico sia stato stipulato alla contemporanea presenza fisica delle parti.

4. Per quanto riguarda i contratti negoziati fuori dei locali commerciali, definiti all'articolo 45, comma 1, lettera h), del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, una copia o la conferma del contratto di pacchetto turistico è fornita al viaggiatore su carta o, se il viaggiatore acconsente, su un altro supporto durevole.

5. Il contratto di pacchetto turistico o la sua conferma riportano l'intero contenuto dell'accordo che contiene tutte le informazioni di cui all'articolo 34, comma 1, nonché le seguenti:

a) le richieste specifiche del viaggiatore accettate dall'organizzatore;

b) una dichiarazione attestante che l'organizzatore è responsabile dell'esatta esecuzione di tutti i servizi turistici inclusi nel contratto ai sensi dell'articolo 42 ed è tenuto a prestare assistenza qualora il viaggiatore si trovi in difficoltà ai sensi dell'articolo 45;

c) il nome e i recapiti, compreso l'indirizzo geografico, del soggetto incaricato della protezione in caso d'insolvenza;

d) il nome, l'indirizzo, il numero di telefono, l'indirizzo di posta elettronica e, se presente, il numero di fax del rappresentante locale dell'organizzatore, di un punto di contatto o di un altro servizio che

consenta al viaggiatore di comunicare rapidamente ed efficacemente con l'organizzatore per chiedere assistenza o per rivolgere eventuali reclami relativi a difetti di conformita' riscontrati durante l'esecuzione del pacchetto;

e) il fatto che il viaggiatore sia tenuto a comunicare, senza ritardo, eventuali difetti di conformita' rilevati durante l'esecuzione del pacchetto ai sensi dell'articolo 42, comma 2;

f) nel caso di minori, non accompagnati da un genitore o altra persona autorizzata, che viaggiano in base a un contratto di pacchetto turistico che include l'alloggio, le informazioni che consentono di stabilire un contatto diretto con il minore o il responsabile del minore nel suo luogo di soggiorno;

g) informazioni riguardo alle esistenti procedure di trattamento dei reclami e ai meccanismi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR - Alternative Dispute Resolution), ai sensi del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e, se presente, all'organismo ADR da cui il professionista e' disciplinato e alla piattaforma di risoluzione delle controversie online ai sensi del regolamento (UE) n. 524/2013;

h) informazioni sul diritto del viaggiatore di cedere il contratto a un altro viaggiatore ai sensi dell'articolo 38.

6. Con riferimento ai pacchetti acquistati presso professionisti distinti di cui all'articolo 33, comma 1, lettera b), numero 2.4), il professionista a cui i dati sono trasmessi informa l'organizzatore della conclusione del contratto che portera' alla creazione di un pacchetto e fornisce all'organizzatore le informazioni necessarie ad adempiere ai suoi obblighi. L'organizzatore fornisce tempestivamente al viaggiatore le informazioni di cui al comma 5 su un supporto durevole.

7. Le informazioni di cui ai commi 5 e 6 sono presentate in modo chiaro e preciso.

8. In tempo utile prima dell'inizio del pacchetto, l'organizzatore fornisce al viaggiatore le ricevute, i buoni e i biglietti necessari, le informazioni sull'orario della partenza previsto e il termine ultimo per l'accettazione, nonche' gli orari delle soste intermedie, delle coincidenze e dell'arrivo<sup>1</sup>.

[1] Articolo sostituito dall'articolo 1, comma 1, del D.Lgs. 21 maggio 2018, n. 62, a decorrere dal 1° luglio 2018.

### **Articolo 37 (Onere della prova e divieto di fornire informazioni ingannevoli)**

1. L'onere della prova relativo all'adempimento degli obblighi di informazione di cui alla presente sezione e' a carico del professionista.

2. E' fatto comunque divieto di fornire informazioni ingannevoli sulle modalita' del servizio offerto, sul prezzo e sugli altri elementi del contratto qualunque sia il mezzo mediante il quale dette informazioni vengono comunicate al viaggiatore<sup>1</sup>.

[1] Articolo sostituito dall'articolo 1, comma 1, del D.Lgs. 21 maggio 2018, n. 62, a decorrere dal 1° luglio 2018.

SEZIONE III Modifiche al contratto di pacchetto turistico prima dell'inizio del pacchetto<sup>1</sup>

### **Articolo 38 (Cessione del contratto di pacchetto turistico a un altro viaggiatore)**

1. Il viaggiatore, previo preavviso dato all'organizzatore su un supporto durevole entro e non oltre sette giorni prima dell'inizio del pacchetto, puo' cedere il contratto di pacchetto turistico a una persona che soddisfa tutte le condizioni per la fruizione del servizio.

2. Il cedente e il cessionario del contratto di pacchetto turistico sono solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo e degli eventuali diritti, imposte e altri costi aggiuntivi, ivi comprese le eventuali spese amministrative e di gestione delle pratiche, risultanti da tale cessione.

3. L'organizzatore informa il cedente dei costi effettivi della cessione, che non possono essere irragionevoli e non eccedono le spese realmente sostenute dall'organizzatore in conseguenza della cessione del contratto di pacchetto turistico, e fornisce al cedente la prova relativa ai diritti, alle imposte o agli altri costi aggiuntivi risultanti dalla cessione del contratto<sup>1</sup>.

[1] Articolo sostituito dall'articolo 1, comma 1, del D.Lgs. 21 maggio 2018, n. 62, a decorrere dal 1° luglio 2018.

### **Articolo 39 (Revisione del prezzo)**

1. Dopo la conclusione del contratto di pacchetto turistico, i prezzi possono essere aumentati soltanto se il contratto lo prevede espressamente e precisa che il viaggiatore ha diritto a una riduzione del prezzo, nonche' le modalita' di calcolo della revisione del prezzo. In tal caso, il viaggiatore ha diritto ad una riduzione del prezzo corrispondente alla diminuzione dei costi di cui al

comma 2, lettere a), b) e c), che si verifichi dopo la conclusione del contratto e prima dell'inizio del pacchetto.

2. Gli aumenti di prezzo sono possibili esclusivamente in conseguenza di modifiche riguardanti:

- a) il prezzo del trasporto di passeggeri in funzione del costo del carburante o di altre fonti di energia;
- b) il livello di tasse o diritti sui servizi turistici inclusi nel contratto imposti da terzi non direttamente coinvolti nell'esecuzione del pacchetto, comprese le tasse di atterraggio, di sbarco e d'imbarco nei porti e negli aeroporti;
- c) i tassi di cambio pertinenti al pacchetto.

3. Se l'aumento di prezzo di cui al presente articolo eccede l'8 per cento del prezzo complessivo del pacchetto, si applica l'articolo 40, commi 2, 3, 4 e 5.

4. Un aumento di prezzo, indipendentemente dalla sua entità, è possibile solo previa comunicazione chiara e precisa su supporto durevole da parte dell'organizzatore al viaggiatore, unitamente alla giustificazione di tale aumento e alle modalità di calcolo, almeno venti giorni prima dell'inizio del pacchetto.

5. In caso di diminuzione del prezzo, l'organizzatore ha diritto a detrarre le spese amministrative e di gestione delle pratiche effettive dal rimborso dovuto al viaggiatore, delle quali è tenuto a fornire la prova su richiesta del viaggiatore<sup>1</sup>.

[1] Articolo sostituito dall'articolo 1, comma 1, del D.Lgs. 21 maggio 2018, n. 62, a decorrere dal 1° luglio 2018.

#### **Articolo 40 (Modifica di altre condizioni del contratto di pacchetto turistico)**

1. Prima dell'inizio del pacchetto, l'organizzatore non può unilateralmente modificare le condizioni del contratto diverse dal prezzo ai sensi dell'articolo 39, salvo che si sia riservato tale diritto nel contratto e la modifica sia di scarsa importanza.

L'organizzatore comunica la modifica al viaggiatore in modo chiaro e preciso su un supporto durevole.

2. Se, prima dell'inizio del pacchetto, l'organizzatore è costretto a modificare in modo significativo una o più caratteristiche principali dei servizi turistici di cui all'articolo 34, comma 1, lettera a), o non può soddisfare le richieste specifiche di cui all'articolo 36, comma 5, lettera a), oppure propone di aumentare il prezzo del pacchetto di oltre l'8 per cento ai sensi dell'articolo 39, comma 3, il viaggiatore, entro un periodo ragionevole specificato dall'organizzatore, può accettare la modifica proposta oppure recedere dal contratto senza corrispondere spese di recesso. In caso di recesso, l'organizzatore può offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore.

3. L'organizzatore informa, senza ingiustificato ritardo, il viaggiatore in modo chiaro e preciso su un supporto durevole:

- a) delle modifiche proposte di cui al comma 2 e della loro incidenza sul prezzo del pacchetto ai sensi del comma 4;
- b) di un periodo ragionevole entro il quale il viaggiatore è tenuto a informare l'organizzatore della sua decisione ai sensi del comma 2;
- c) delle conseguenze della mancata risposta del viaggiatore entro il periodo di cui alla lettera b) e dell'eventuale pacchetto sostitutivo offerto e del relativo prezzo.

4. Se le modifiche del contratto di pacchetto turistico o del pacchetto sostitutivo di cui al comma 2 comportano un pacchetto di qualità o costo inferiore, il viaggiatore ha diritto a un'adeguata riduzione del prezzo.

5. In caso di recesso dal contratto di pacchetto turistico ai sensi del comma 2, se il viaggiatore non accetta un pacchetto sostitutivo, l'organizzatore rimborsa senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro quattordici giorni dal recesso dal contratto tutti i pagamenti effettuati da o per conto del viaggiatore e si applicano le disposizioni di cui all'articolo 43, commi 2, 3, 4, 5, 6, 7, 81.

[1] Articolo sostituito dall'articolo 1, comma 1, del D.Lgs. 21 maggio 2018, n. 62, a decorrere dal 1° luglio 2018.

#### **Articolo 41 (Diritto di recesso prima dell'inizio del pacchetto)**

1. Il viaggiatore può recedere dal contratto di pacchetto turistico in ogni momento prima dell'inizio del pacchetto, dietro rimborso all'organizzatore delle spese sostenute, adeguate e giustificabili, del cui ammontare quest'ultimo fornisce motivazione al viaggiatore che ne faccia richiesta.

2. Il contratto di pacchetto turistico può prevedere spese standard per il recesso ragionevoli, calcolate in base al momento di recesso dal contratto e ai risparmi di costo attesi e agli introiti previsti che derivano dalla riallocazione dei servizi turistici.
3. In assenza di specificazione delle spese standard di recesso, l'importo delle spese di recesso corrisponde al prezzo del pacchetto diminuito dei risparmi di costo e degli introiti che derivano dalla riallocazione dei servizi turistici.
4. In caso di circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze e che hanno un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto di passeggeri verso la destinazione, il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto, prima dell'inizio del pacchetto, senza corrispondere spese di recesso, ed al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non ha diritto a un indennizzo supplementare.
5. L'organizzatore può recedere dal contratto di pacchetto turistico e offrire al viaggiatore il rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non è tenuto a versare un indennizzo supplementare se:
  - a) il numero di persone iscritte al pacchetto è inferiore al minimo previsto dal contratto e l'organizzatore comunica il recesso dal contratto al viaggiatore entro il termine fissato nel contratto e in ogni caso non più tardi di venti giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano più di sei giorni, di sette giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano tra due e sei giorni, di quarantotto ore prima dell'inizio del pacchetto nel caso di viaggi che durano meno di due giorni;
  - b) l'organizzatore non è in grado di eseguire il contratto a causa di circostanze inevitabili e straordinarie e comunica il recesso dal medesimo al viaggiatore senza ingiustificato ritardo prima dell'inizio del pacchetto.
6. L'organizzatore procede a tutti i rimborsi prescritti a norma dei commi 4 e 5 oppure, con riguardo a quanto previsto ai commi 1, 2 e 3, rimborsa qualunque pagamento effettuato da o per conto del viaggiatore per il pacchetto dopo aver detratto le adeguate spese, senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro quattordici giorni dal recesso. Nei casi di cui ai commi 4 e 5, si determina la risoluzione dei contratti funzionalmente collegati stipulati con terzi.
7. In caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali, il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto di pacchetto turistico entro un periodo di cinque giorni dalla data della conclusione del contratto o dalla data in cui riceve le condizioni contrattuali e le informazioni preliminari se successiva, senza penali e senza fornire alcuna motivazione. Nei casi di offerte con tariffe sensibilmente diminuite rispetto alle offerte correnti, il diritto di recesso è escluso. In tale ultimo caso, l'organizzatore documenta la variazione di prezzo evidenziando adeguatamente l'esclusione del diritto di recesso<sup>1</sup>.

[1] Articolo sostituito dall'articolo 1, comma 1, del D.Lgs. 21 maggio 2018, n. 62, a decorrere dal 1° luglio 2018.

#### SEZIONE IV Esecuzione del pacchetto

[1] Sezione inserita per effetto delle modifiche di cui all'articolo 1, comma 1, del D.Lgs. 21 maggio 2018, n. 62, a decorrere dal 1° luglio 2018.

#### **Articolo 42 (Responsabilità dell'organizzatore per l'inesatta esecuzione del pacchetto e per la sopravvenuta impossibilità in corso d'esecuzione del pacchetto).**

1. L'organizzatore è responsabile dell'esecuzione dei servizi turistici previsti dal contratto di pacchetto turistico, indipendentemente dal fatto che tali servizi turistici devono essere prestati dall'organizzatore stesso, dai suoi ausiliari o preposti quando agiscono nell'esercizio delle loro funzioni, dai terzi della cui opera si avvale o da altri fornitori di servizi turistici, ai sensi dell'articolo 1228 del codice civile.
2. Il viaggiatore, ai sensi degli articoli 1175 e 1375 del codice civile, informa l'organizzatore, direttamente o tramite il venditore, tempestivamente, tenuto conto delle circostanze del caso, di eventuali difetti di conformità rilevati durante l'esecuzione di un servizio turistico previsto dal contratto di pacchetto turistico.
3. Se uno dei servizi turistici non è eseguito secondo quanto pattuito nel contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore pone rimedio al difetto di conformità, a meno che ciò risulti impossibile oppure risulti eccessivamente oneroso, tenuto conto dell'entità del difetto di conformità e del valore dei servizi turistici interessati dal difetto. Se l'organizzatore non pone rimedio al difetto, si applica l'articolo 43.

4. Fatte salve le eccezioni di cui al comma 3, se l'organizzatore non pone rimedio al difetto di conformita' entro un periodo ragionevole fissato dal viaggiatore in relazione alla durata e alle caratteristiche del pacchetto, con la contestazione effettuata ai sensi del comma 2, il viaggiatore puo' ovviare personalmente al difetto e chiedere il rimborso delle spese necessarie, ragionevoli e documentate; se l'organizzatore rifiuta di porre rimedio al difetto di conformita' o se e' necessario ovviarvi immediatamente non occorre che il viaggiatore specifichi un termine.

5. Se un difetto di conformita', ai sensi dell'articolo 1455 del codice civile, costituisce un inadempimento di non scarsa importanza dei servizi turistici inclusi in un pacchetto e l'organizzatore non vi ha posto rimedio entro un periodo ragionevole stabilito dal viaggiatore in relazione alla durata e alle caratteristiche del pacchetto, con la contestazione effettuata ai sensi del comma 2, il viaggiatore puo', senza spese, risolvere di diritto e con effetto immediato il contratto di pacchetto turistico o, se del caso, chiedere, ai sensi dell'articolo 43, una riduzione del prezzo, salvo comunque l'eventuale risarcimento dei danni. In caso di risoluzione del contratto, se il pacchetto comprendeva il trasporto dei passeggeri, l'organizzatore provvede anche al rientro del viaggiatore con un trasporto equivalente senza ingiustificato ritardo e senza costi aggiuntivi per il viaggiatore.

6. Laddove e' impossibile assicurare il rientro del viaggiatore, l'organizzatore sostiene i costi dell'alloggio necessario, ove possibile di categoria equivalente a quanto era previsto dal contratto, per un periodo non superiore a tre notti per viaggiatore o per il periodo piu' lungo eventualmente previsto dalla normativa dell'Unione europea relativa ai diritti dei passeggeri, applicabile ai pertinenti mezzi di trasporto.

7. La limitazione dei costi di cui al comma 6 non si applica alle persone a mobilita' ridotta, definite dall'articolo 2, paragrafo 1, lettera a), del regolamento (CE) n. 1107/2006, e ai loro accompagnatori, alle donne in stato di gravidanza, ai minori non accompagnati e alle persone bisognose di assistenza medica specifica, purché l'organizzatore abbia ricevuto comunicazione delle loro particolari esigenze almeno quarantotto ore prima dell'inizio del pacchetto. L'organizzatore non puo' invocare circostanze inevitabili e straordinarie per limitare la responsabilita' di cui al presente comma qualora il fornitore del servizio di trasporto non possa far valere le stesse circostanze ai sensi della normativa dell'Unione europea applicabile.

8. Se per circostanze sopravvenute non imputabili all'organizzatore e' impossibile fornire, in corso d'esecuzione, una parte sostanziale, per valore o qualita', della combinazione dei servizi turistici pattuiti nel contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore offre, senza supplemento di prezzo a carico del viaggiatore, soluzioni alternative adeguate di qualita', ove possibile equivalente o superiore, rispetto a quelle specificate nel contratto, affinche' l'esecuzione del pacchetto possa continuare, inclusa l'eventualita' che il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza non sia fornito come concordato. Se le soluzioni alternative proposte comportano un pacchetto di qualita' inferiore rispetto a quella specificata nel contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore concede al viaggiatore un'adeguata riduzione del prezzo.

9. Il viaggiatore puo' respingere le soluzioni alternative proposte solo se non sono comparabili a quanto convenuto nel contratto di pacchetto turistico o se la riduzione del prezzo concessa e' inadeguata.

10. Se e' impossibile predisporre soluzioni alternative o il viaggiatore respinge le soluzioni alternative proposte, conformi a quanto indicato dal comma 8, al viaggiatore e' riconosciuta una riduzione del prezzo. In caso di inadempimento dell'obbligo di offerta di cui al comma 8 si applica il comma 5.

11. Laddove, a causa di circostanze sopravvenute non imputabili all'organizzatore, e' impossibile assicurare il rientro del viaggiatore come pattuito nel contratto di pacchetto turistico, si applicano i commi 6 e 7.

[1] Articolo sostituito dall'articolo 1, comma 1, del D.Lgs. 21 maggio 2018, n. 62, a decorrere dal 1° luglio 2018.

#### **Articolo 43 (Riduzione del prezzo e risarcimento dei danni)**

1. Il viaggiatore ha diritto a un'adeguata riduzione del prezzo per il periodo durante il quale vi sia stato difetto di conformita', a meno che l'organizzatore dimostri che tale difetto e' imputabile al viaggiatore.

2. Il viaggiatore ha diritto di ricevere dall'organizzatore, senza ingiustificato ritardo, il risarcimento adeguato per qualunque danno che puo' aver subito in conseguenza di un difetto di conformita'.

3. Al viaggiatore non e' riconosciuto il risarcimento dei danni se l'organizzatore dimostra che il difetto di conformita' e' imputabile al viaggiatore o a un terzo estraneo alla fornitura dei servizi turistici inclusi nel contratto di pacchetto turistico ed e' imprevedibile o inevitabile oppure e' dovuto a circostanze inevitabili e straordinarie.

4. All'organizzatore si applicano le limitazioni previste dalle convenzioni internazionali in vigore che vincolano l'Italia o l'Unione europea, relative alla misura del risarcimento o alle condizioni a cui e' dovuto da parte di un fornitore che presta un servizio turistico incluso in un pacchetto.

5. Il contratto di pacchetto turistico puo' prevedere la limitazione del risarcimento dovuto dall'organizzatore, salvo che per i danni alla persona o quelli causati intenzionalmente o per colpa, purché tale limitazione non sia inferiore al triplo del prezzo totale del pacchetto.

6. Qualunque diritto al risarcimento o alla riduzione del prezzo ai sensi del presente Capo non pregiudica i diritti dei viaggiatori previsti dal regolamento (CE) n. 261/2004, dal regolamento (CE) n. 1371/2007, dal regolamento (CE) n. 392/2009, dal regolamento (UE) n. 1177/2010 e dal regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, nonché dalle convenzioni internazionali, fermo restando che il risarcimento o la riduzione del prezzo concessi ai sensi del presente Capo e il risarcimento o la riduzione del prezzo concessi ai sensi di detti regolamenti e convenzioni internazionali sono detratti gli uni dagli altri.

7. Il diritto alla riduzione del prezzo o al risarcimento dei danni previsti dal presente articolo si prescrive in due anni, a decorrere dalla data del rientro del viaggiatore nel luogo di partenza, fatto salvo quanto previsto al comma 8.

8. Il diritto al risarcimento dei danni alla persona si prescrive in tre anni a decorrere dalla data del rientro del viaggiatore nel luogo di partenza o nel più lungo periodo previsto per il risarcimento del danno alla persona dalle disposizioni che regolano i servizi compresi nel pacchetto<sup>1</sup>.

[1] Articolo sostituito dall'articolo 1, comma 1, del D.Lgs. 21 maggio 2018, n. 62, a decorrere dal 1° luglio 2018.

#### **Articolo 44 (Possibilità di contattare l'organizzatore tramite il venditore)**

1. Il viaggiatore puo' indirizzare messaggi, richieste o reclami relativi all'esecuzione del pacchetto direttamente al venditore tramite il quale l'ha acquistato, il quale, a propria volta, inoltra tempestivamente tali messaggi, richieste o reclami all'organizzatore.

2. Ai fini del rispetto dei termini o dei periodi di prescrizione, la data in cui il venditore riceve messaggi, richieste o reclami di cui al comma 1 e' considerata la data di ricezione anche per l'organizzatore<sup>1</sup>.

[1] Articolo sostituito dall'articolo 1, comma 1, del D.Lgs. 21 maggio 2018, n. 62, a decorrere dal 1° luglio 2018.

#### **Articolo 45 (Obbligo di prestare assistenza)**

1. L'organizzatore presta adeguata assistenza senza ritardo al viaggiatore che si trova in difficoltà anche nelle circostanze di cui all'articolo 42, comma 7, in particolare fornendo le opportune informazioni riguardo ai servizi sanitari, alle autorità locali e all'assistenza consolare e assistendo il viaggiatore nell'effettuare comunicazioni a distanza e aiutandolo a trovare servizi turistici alternativi.

2. L'organizzatore puo' pretendere il pagamento di un costo ragionevole per tale assistenza qualora il problema sia causato intenzionalmente dal viaggiatore o per sua colpa, nei limiti delle spese effettivamente sostenute<sup>1</sup>.

[1] Articolo sostituito dall'articolo 1, comma 1, del D.Lgs. 21 maggio 2018, n. 62, a decorrere dal 1° luglio 2018.

#### **Articolo 46 (Risarcimento del danno da vacanza rovinata)**

1. Nel caso in cui l'inadempimento delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto non e' di scarsa importanza ai sensi dell'articolo 1455 del codice civile, il viaggiatore puo' chiedere all'organizzatore o al venditore, secondo la responsabilità derivante dalla violazione dei rispettivi obblighi assunti con i rispettivi contratti, oltre ed indipendentemente dalla risoluzione del contratto, un risarcimento del danno correlato al tempo di vacanza inutilmente trascorso ed all'irripetibilità dell'occasione perduta.

2. Il diritto al risarcimento si prescrive in tre anni, ovvero nel piu' lungo periodo per il risarcimento del danno alla persona previsto dalle disposizioni che regolano i servizi compresi nel pacchetto, a decorrere dalla data del rientro del viaggiatore nel luogo di partenza<sup>1</sup>.

[1] Articolo sostituito dall'articolo 1, comma 1, del D.Lgs. 21 maggio 2018, n. 62, a decorrere dal 1° luglio 2018.

#### SEZIONE V Protezione in caso d'insolvenza o fallimento<sup>1</sup>

[1] Sezione inserita per effetto delle modifiche di cui all'articolo 1, comma 1, del D.Lgs. 21 maggio 2018, n. 62, a decorrere dal 1° luglio 2018.

#### **Articolo 47 (Efficacia e portata della protezione in caso d'insolvenza o fallimento)**

1. L'organizzatore e il venditore stabiliti sul territorio nazionale sono coperti da contratto di assicurazione per la responsabilita' civile a favore del viaggiatore per il risarcimento dei danni derivanti dalla violazione dei rispettivi obblighi assunti con i rispettivi contratti.

2. I contratti di organizzazione di pacchetto turistico sono assistiti da polizze assicurative o garanzie bancarie che, per i viaggi all'estero e i viaggi che si svolgono all'interno di un singolo Paese, ivi compresi i viaggi in Italia, nei casi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore o del venditore garantiscono, senza ritardo su richiesta del viaggiatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto e il rientro immediato del viaggiatore nel caso in cui il pacchetto include il trasporto del viaggiatore, nonche', se necessario, il pagamento del vitto e dell'alloggio prima del rientro.

3. Gli organizzatori e gli intermediari possono costituirsi in consorzi o altre forme associative idonee a provvedere collettivamente, anche mediante la costituzione di un apposito fondo, per la copertura dei rischi di cui al comma 2. Le finalita' del presente comma possono essere perseguite anche mediante il coinvolgimento diretto nei consorzi e nelle altre forme associative di imprese e associazioni di categoria del settore assicurativo, anche prevedendo forme di riassicurazione.

4. La garanzia di cui al comma 2 e' effettiva, adeguata al volume di affari e copre i costi ragionevolmente prevedibili, gli importi dei pagamenti effettuati da o per conto dei viaggiatori in relazione a pacchetti, tenendo conto della durata del periodo compreso tra gli acconti e il saldo finale e del completamento dei pacchetti, nonche' del costo stimato per i rimpatri in caso di insolvenza o fallimento dell'organizzatore o del venditore.

5. I viaggiatori beneficiano della protezione in caso d'insolvenza o fallimento dell'organizzatore o del venditore indipendentemente dal loro luogo di residenza, dal luogo di partenza o dal luogo di vendita del pacchetto e indipendentemente dallo Stato membro in cui e' stabilito il soggetto incaricato di fornire protezione in caso di insolvenza o fallimento.

6. Nei casi previsti dal comma 2, in alternativa al rimborso del prezzo o al rientro immediato, puo' essere offerta al viaggiatore la continuazione del pacchetto con le modalita' di cui agli articoli 40 e 42.

7. L'obbligo di cui al comma 1, non sussiste per l'organizzatore e il venditore di uno Stato membro dell'Unione europea che si stabilisce sul territorio nazionale se sussistono le condizioni di cui all'articolo 33 del decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59.

8. Gli organizzatori e i venditori non stabiliti in uno Stato membro che vendono o offrono in vendita pacchetti in Italia o in un altro Stato membro o che, con qualsiasi mezzo, dirigono tali attivita' verso l'Italia o un altro Stato membro sono obbligati a fornire una garanzia equivalente a quella prevista dal comma 2.

9. In ogni caso, il Ministero degli affari esteri e della cooperazione internazionale puo' chiedere agli interessati il rimborso, totale o parziale, delle spese sostenute per il soccorso e il rimpatrio delle persone che, all'estero, si siano esposte deliberatamente, salvi giustificati motivi correlati all'esercizio di attivita' professionali, a rischi che avrebbero potuto conoscere con l'uso della normale diligenza.

10. E' fatta salva la facolta' di stipulare anche altre polizze assicurative di assistenza al viaggiatore<sup>1</sup>.

[1] Articolo sostituito dall'articolo 1, comma 1, del D.Lgs. 21 maggio 2018, n. 62, a decorrere dal 1° luglio 2018.

#### **Articolo 48 (Riconoscimento reciproco della protezione in caso d'insolvenza e cooperazione amministrativa)**

1. E' riconosciuta conforme alla disciplina di cui all'articolo 47 qualunque protezione in caso d'insolvenza o fallimento che un organizzatore e un venditore forniscono conformemente alle corrispondenti misure previste dallo Stato membro in cui e' stabilito.



2. Quale punto di contatto centrale per agevolare la cooperazione amministrativa e il controllo degli organizzatori e dei venditori operanti in Stati membri diversi e' designato il Ministero dei beni e delle attivita' culturali e del turismo - Direzione generale Turismo, il cui recapito e' comunicato a tutti gli altri Stati membri e alla Commissione.

3. Il punto di contatto centrale mette a disposizione dei propri omologhi tutte le informazioni necessarie riguardo ai rispettivi obblighi nazionali in materia di protezione in caso d'insolvenza o fallimento e ai soggetti incaricati di fornire tale protezione per gli specifici organizzatori o venditori stabiliti sul proprio territorio, autorizzando a condizioni di reciprocita' l'accesso a qualunque registro disponibile, reso accessibile al pubblico anche online, in cui sono elencati gli organizzatori e i venditori che si conformano all'obbligo di protezione in caso d'insolvenza o fallimento.

4. Se uno Stato membro dubita delle misure di protezione in caso di insolvenza di un organizzatore, chiede chiarimenti al punto di contatto di cui al comma 2. Il punto di contatto risponde alle richieste degli altri Stati membri il piu' rapidamente possibile, tenendo in considerazione l'urgenza e la complessita' della questione, ed in ogni caso fornendo una prima risposta entro quindici giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta<sup>1</sup>.

[1] Articolo sostituito dall'articolo 1, comma 1, del D.Lgs. 21 maggio 2018, n. 62, a decorrere dal 1° luglio 2018.

#### SEZIONE VI Servizi turistici collegati<sup>1</sup>

[1] Sezione inserita per effetto delle modifiche di cui all'articolo 1, comma 1, del D.Lgs. 21 maggio 2018, n. 62 , a decorrere dal 1° luglio 2018.

#### **Articolo 49 (Obblighi di protezione in caso d'insolvenza o fallimento e d'informazione in relazione ai servizi turistici collegati)**

1. Ai professionisti che agevolano servizi turistici collegati si applicano, per il rimborso di tutti i pagamenti che ricevono dai viaggiatori, le disposizioni degli articoli 47 e 48 nella misura in cui un servizio turistico che fa parte di un servizio turistico collegato non sia effettuato a causa dello stato di insolvenza o fallimento dei professionisti.

2. Prima che il viaggiatore sia vincolato da un contratto che porti alla creazione di un servizio turistico collegato o di una corrispondente offerta, il professionista che agevola servizi turistici collegati, anche nei casi in cui egli non e' stabilito in uno Stato membro ma, con qualsiasi mezzo, dirige tali attivita' verso uno Stato membro, dichiara in modo chiaro, e preciso che il viaggiatore:

a) non potra' invocare nessuno dei diritti che si applicano esclusivamente ai pacchetti ai sensi del presente Capo e che ciascun fornitore di servizi sara' il solo responsabile dell'esatta esecuzione contrattuale del suo servizio;

b) potra' invocare la protezione in caso d'insolvenza o fallimento ai sensi del comma 1.

3. Il professionista fornisce al viaggiatore tali informazioni mediante il modulo informativo standard pertinente di cui all'allegato B al presente codice oppure, qualora lo specifico tipo di servizi turistici collegati non sia contemplato da nessuno dei moduli previsti in tale allegato, fornendo le informazioni ivi contenute.

4. Qualora il professionista che agevola servizi turistici collegati non abbia rispettato gli obblighi di cui ai commi 1 e 2, si applicano i diritti e gli obblighi previsti dagli articoli 38 e 41 e dalla sezione IV in relazione ai servizi turistici inclusi nel servizio turistico collegato.

5. Se un servizio turistico collegato e' il risultato della stipula di un contratto tra un viaggiatore e un professionista che non agevola il servizio turistico collegato, tale professionista informa il professionista che agevola il servizio turistico collegato della stipula del pertinente contratto<sup>1</sup>.

[1] Articolo sostituito dall'articolo 1, comma 1, del D.Lgs. 21 maggio 2018, n. 62, a decorrere dal 1° luglio 2018.

#### SEZIONE VII Responsabilita' del venditore<sup>1</sup>

[1] Sezione inserita per effetto delle modifiche di cui all'articolo 1, comma 1, del D.Lgs. 21 maggio 2018, n. 62 , a decorrere dal 1° luglio 2018.

#### **Articolo 50 (Responsabilita' del venditore)**

1. Il venditore e' responsabile dell'esecuzione del mandato conferitogli dal viaggiatore con il contratto di intermediazione di viaggio, indipendentemente dal fatto che la prestazione sia resa dal venditore stesso, dai suoi ausiliari o preposti quando agiscono nell'esercizio delle loro funzioni o dai

terzi della cui opera si avvalga, dovendo l'adempimento delle obbligazioni assunte essere valutato con riguardo alla diligenza richiesta per l'esercizio della corrispondente attivita' professionale<sup>1</sup>.

[1] Articolo modificato dall'articolo 9, comma 1, lettera a), della Legge 29 luglio 2015, n. 115 (Legge europea 2014), come modificato dall'articolo 1, comma 348, lettera a), della Legge 28 dicembre 2015 n. 208 e successivamente sostituito dall'articolo 1, comma 1, del D.Lgs. 21 maggio 2018, n. 62, a decorrere dal 1° luglio 2018.

#### **Articolo 51 (Responsabilita' in caso di errore di prenotazione)**

1. Il professionista e' responsabile degli errori dovuti a difetti tecnici nel sistema di prenotazione che gli siano imputabili e, qualora abbia accettato di organizzare la prenotazione di un pacchetto o di servizi turistici che rientrano in servizi turistici collegati, degli errori commessi durante il processo di prenotazione.

2. Il professionista non e' responsabile degli errori di prenotazione imputabili al viaggiatore o dovuti a circostanze inevitabili e straordinarie<sup>1</sup>.

[1] Articolo modificato dall'articolo 4, comma 1, della Legge 6 agosto 2013, n. 97, successivamente abrogato, a decorrere dal 30 giugno 2016, dall'articolo 9, comma 1, lettera b), della Legge 29 luglio 2015, n. 115 (Legge europea 2014), come modificato dall'articolo 1, comma 348, lettera b), della Legge 28 dicembre 2015 n. 208 infine sostituito dall'articolo 1, comma 1, del D.Lgs. 21 maggio 2018, n. 62, a decorrere dal 1° luglio 2018.

#### **Articolo 51 bis (Obbligo del venditore di indicare la propria qualita')**

1. Il venditore e' considerato come organizzatore se, in relazione ad un contratto di pacchetto turistico, omette di fornire al viaggiatore, a norma dell'articolo 34, il pertinente modulo informativo standard di cui all'allegato A, parte II o parte III al presente codice, e le informazioni relative alla denominazione commerciale, l'indirizzo geografico, il recapito telefonico e l'indirizzo di posta elettronica dell'organizzatore, ovvero omette di informare il viaggiatore che egli agisce in qualita' di venditore<sup>1</sup>.

[1] Articolo inserito per effetto delle modifiche di cui all'articolo 1, comma 1, del D.Lgs. 21 maggio 2018, n. 62, a decorrere dal 1° luglio 2018.

#### **Articolo 51 ter (Obblighi specifici del venditore quando l'organizzatore e' stabilito fuori dallo Spazio economico europeo).**

1. Se l'organizzatore e' stabilito al di fuori dello Spazio economico europeo, il venditore stabilito in uno Stato membro e' soggetto agli obblighi previsti per gli organizzatori alle Sezioni IV e V, salvo che fornisca la prova che l'organizzatore si conforma alle norme contenute in tali Sezioni<sup>1</sup>.

[1] Articolo inserito per effetto delle modifiche di cui all'articolo 1, comma 1, del D.Lgs. 21 maggio 2018, n. 62, a decorrere dal 1° luglio 2018.

#### **Articolo 51 quater (Prescrizione del diritto al risarcimento del danno)**

1. Fatto salvo quanto stabilito dall'articolo 46 e gli effetti degli articoli 51-bis e 51-ter, il diritto del viaggiatore al risarcimento dei danni previsti dalla presente Sezione si prescrive in due anni a decorrere dalla data del rientro del viaggiatore nel luogo di partenza<sup>1</sup>.

[1] Articolo inserito per effetto delle modifiche di cui all'articolo 1, comma 1, del D.Lgs. 21 maggio 2018, n. 62, a decorrere dal 1° luglio 2018.

### SEZIONE VIII Disposizioni generali<sup>1</sup>

[1] Sezione inserita per effetto delle modifiche di cui all'articolo 1, comma 1, del D.Lgs. 21 maggio 2018, n. 62, a decorrere dal 1° luglio 2018.

#### **Articolo 51 quinquies (Diritto ad azioni di regresso e diritto di surrogazione)**

1. L'organizzatore o il venditore che ha concesso un indennizzo o una riduzione di prezzo, ovvero corrisposto un risarcimento del danno o e' stato costretto ad ottemperare ad altri obblighi secondo le disposizioni del presente Capo, ha il diritto di regresso nei confronti dei soggetti che abbiano contribuito al verificarsi delle circostanze o dell'evento da cui sono derivati l'indennizzo, la riduzione del prezzo, il risarcimento del danno o gli altri obblighi in questione, nonche' dei soggetti tenuti a fornire servizi di assistenza ed alloggio in forza di altre disposizioni, nel caso in cui il viaggiatore non possa rientrare nel luogo di partenza.

2. L'organizzatore o il venditore che hanno risarcito il viaggiatore sono surrogati, nei limiti del risarcimento corrisposto, in tutti i diritti e le azioni di quest'ultimo verso i terzi responsabili; il viaggiatore fornisce all'organizzatore o al venditore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surroga<sup>1</sup>.

[1] Articolo inserito per effetto delle modifiche di cui all'articolo 1, comma 1, del D.Lgs. 21 maggio 2018, n. 62 , a decorrere dal 1° luglio 2018.

#### **Articolo 51 sexies (Inderogabilita' della disciplina relativa ai diritti del viaggiatore)**

1. La dichiarazione che un organizzatore di un pacchetto o un professionista che agevola un servizio turistico collegato agisce esclusivamente in qualita' di fornitore di un servizio turistico, d'intermediario o a qualunque altro titolo, o che un pacchetto o un servizio turistico collegato non costituisce un pacchetto o un servizio turistico collegato, non esonera gli organizzatori o i professionisti dagli obblighi imposti loro dal presente Capo.

2. I viaggiatori non possono rinunciare ai diritti conferiti loro dalle disposizioni di cui al presente Capo.

3. Fatto salvo quanto diversamente stabilito da specifiche disposizioni di legge, eventuali clausole contrattuali o dichiarazioni del viaggiatore che escludano o limitino, direttamente o indirettamente, i diritti derivanti dal presente Capo o il cui scopo sia eludere l'applicazione delle disposizioni di cui al presente Capo, non vincolano il viaggiatore<sup>1</sup>.

[1] Articolo inserito per effetto delle modifiche di cui all'articolo 1, comma 1, del D.Lgs. 21 maggio 2018, n. 62 , a decorrere dal 1° luglio 2018.

#### SEZIONE IV Tutela amministrativa e giurisdizionale<sup>1</sup>

[1] Sezione inserita per effetto delle modifiche di cui all'articolo 1, comma 1, del D.Lgs. 21 maggio 2018, n. 62 , a decorrere dal 1° luglio 2018.

#### **Articolo 51 septies (Sanzioni amministrative)**

1. Salvo che il fatto non costituisca reato o configuri una fattispecie di illecito amministrativo sanzionato con legge delle regioni e delle province autonome di Trento e di Bolzano, ovvero una pratica commerciale scorretta sanzionata dal decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, il professionista, l'organizzatore o il venditore che contravviene:

a) alle disposizioni di cui agli articoli 34, 35, comma 2, 36, 38, comma 3, 39, comma 4, 40, comma 4, 41, comma 7, terzo periodo, e 49, commi 2 e 3, del presente Capo, e' punito, per ogni singola violazione, con la sanzione amministrativa pecuniaria da 1.000 euro a 5.000 euro;

b) alle disposizioni di cui agli articoli 37, comma 2, 42, commi 7 e 8, e 45, comma 1, del presente Capo, e' punito, per ogni singola violazione, con la sanzione amministrativa pecuniaria da 2.000 a euro 10.000 euro;

c) alle disposizioni di cui all'articolo 47, commi da 1 a 5 e commi 7 e 8, del presente Capo, e' punito, per ogni singola violazione, con la sanzione amministrativa pecuniaria da 4.000 euro a 20.000 euro.

2. Fatto salvo quanto previsto al comma 1, il professionista, l'organizzatore o il venditore che omette di fornire l'informazione al viaggiatore, ovvero ostacola l'esercizio del diritto di recesso o di risoluzione ovvero fornisce informazione incompleta o errata o comunque non conforme sul diritto di recesso previsto dagli articoli 40, 41 e sul diritto di risoluzione previsto dall'articolo 42 del presente Capo, ovvero non rimborsa al consumatore le somme da questi eventualmente corrisposte, e' punito con la sanzione amministrativa pecuniaria da 1.000 euro a 5.000 euro.

3. In caso di reiterazione, le sanzioni amministrative pecuniarie previste dai commi 1 e 2 sono aumentate di un terzo, laddove la reiterazione si verifica qualora sia stata commessa la stessa violazione per due volte in un anno, anche se si e' proceduto al pagamento della sanzione mediante oblazione.

4. In caso di ulteriore reiterazione, le sanzioni amministrative pecuniarie previste dai commi 1 e 2 sono raddoppiate.

5. In caso di violazione degli obblighi di assicurazione previsti dagli articoli 47 e 48, al professionista, all'organizzatore o al venditore si applica la sanzione amministrativa accessoria della sospensione dall'esercizio dell'attivita' da quindici giorni a tre mesi e, in caso di reiterazione, l'autorita' competente dispone la cessazione dell'attivita'.

6. Per le sanzioni amministrative pecuniarie conseguenti alle violazioni del presente decreto si osservano, in quanto applicabili, le disposizioni contenute nel Capo I, Sezione I, e negli articoli 26,27,28 e 29 della legge 24 novembre 1981, n. 689, e successive modificazioni.

7. Fatto salvo quanto previsto dall'articolo 51-novies, il pagamento delle sanzioni amministrative pecuniarie di cui al presente articolo e' effettuato entro trenta giorni dalla notifica del provvedimento.

8. All'articolo 148 della legge 23 dicembre 2000, n. 388, sono apportate le seguenti modificazioni:

a) al comma 1, sono aggiunte infine le seguenti parole: ", salvo quanto previsto al secondo periodo del comma 2";

b) al comma 2, sono aggiunte infine il seguente periodo: "Le entrate derivanti dalle sanzioni amministrative di cui all'articolo 51-septies, Sezione IX, Capo I, Titolo VI dell'Allegato 1 al decreto legislativo 23 maggio 2011, n. 79, sono destinate a iniziative a vantaggio dei viaggiatori. Tali entrate affluiscono ad apposito capitolo/articolo di entrata del bilancio dello Stato di nuova istituzione e possono essere riassegnate con decreto del Ministro dell'economia e delle finanze a un apposito fondo iscritto nello stato di previsione del Ministero dei beni e delle attivita' culturali e del turismo per essere destinate alle iniziative di cui al primo periodo, individuate di volta in volta con decreto del Ministro dei beni e delle attivita' culturali e del turismo, sentite le commissioni parlamentari."1.

[1] Articolo inserito per effetto delle modifiche di cui all'articolo 1, comma 1, del D.Lgs. 21 maggio 2018, n. 62 , a decorrere dal 1° luglio 2018.

#### **Articolo 51 octies (Applicazione delle sanzioni amministrative).**

1. Fermo restando quanto previsto agli articoli 51-septies, comma 1, e 51-novies, l'Autorita' garante della concorrenza e del mercato, d'ufficio o su istanza di ogni soggetto o organizzazione che ne abbia interesse, accerta le violazioni delle disposizioni di cui all'articolo 51-septies, ne inibisce la continuazione e ne elimina gli effetti, avvalendosi a tal fine degli strumenti, anche sanzionatori, previsti dal decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 2061.

[1] Articolo inserito per effetto delle modifiche di cui all'articolo 1, comma 1, del D.Lgs. 21 maggio 2018, n. 62 , a decorrere dal 1° luglio 2018.

#### **Articolo 51 nonies (Sanzioni amministrative previste con legge delle regioni e delle province autonome di Trento e di Bolzano)**

1. Le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano prevedono sanzioni amministrative effettive, proporzionate e dissuasive per le violazioni delle disposizioni di cui al presente Capo che rientrano nell'ambito delle competenze loro riservate ai sensi degli articoli 117 e 118 della Costituzione<sup>1</sup>.

[1] Articolo inserito per effetto delle modifiche di cui all'articolo 1, comma 1, del D.Lgs. 21 maggio 2018, n. 62 , a decorrere dal 1° luglio 2018.

### CAPO II DELLE LOCAZIONI TURISTICHE

#### **Articolo 52 (Locazioni di interesse turistico e alberghiere)**

1. All'articolo 27 della legge 27 luglio 1978, n. 392, il primo comma è sostituito dal seguente:

“La durata delle locazioni e sublocazioni di immobili urbani non può essere inferiore a sei anni se gli immobili sono adibiti ad una delle attività appresso indicate industriali, commerciali e artigianali di interesse turistico, quali agenzie di viaggio e turismo, impianti sportivi e ricreativi, aziende di soggiorno ed altri organismi di promozione turistica e simili.”.

2. All'articolo 27 della legge 27 luglio 1978, n. 392, il terzo comma è sostituito dal seguente:

“La durata della locazione non può essere inferiore a nove anni se l'immobile urbano, anche se ammobiliato, è adibito ad attività alberghiere, all'esercizio di imprese assimilate ai sensi dell'articolo 1786 del codice civile o all'esercizio di attività teatrali.”.

#### **Articolo 53 (Locazioni ad uso abitativo per finalità turistiche)**

1. Gli alloggi locati esclusivamente per finalità turistiche, in qualsiasi luogo ubicati, sono regolati dalle disposizioni del codice civile in tema di locazione.

### TITOLO VII ORDINAMENTO

#### CAPO I ORGANIZZAZIONE

#### **Articolo 54 (Funzioni di indirizzo e vigilanza dello Stato in materia di turismo)**

1. Il Presidente del Consiglio dei Ministri o il Ministro delegato adotta atti di indirizzo ed esercita la vigilanza su ACI e CAI, in modo da istituire forme di collaborazione nell'ambito dei rispettivi settori di competenza.

#### **Articolo 55 (Il Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo)**

1. Il Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo è la struttura di supporto delle politiche del Governo nell'area funzionale relativa al settore turismo.

2. Il Dipartimento per lo svolgimento delle proprie attività si avvale degli altri organismi costituiti e delle società partecipate.

#### **Articolo 56 (Conferenza nazionale del turismo)**

1. La Conferenza nazionale del turismo è indetta dal Presidente del Consiglio dei Ministri o dal Ministro delegato almeno ogni due anni ed è organizzata d'intesa con la Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano.

2. Sono convocati per la Conferenza: i rappresentanti della Presidenza del Consiglio dei Ministri o del Ministro delegato, della Conferenza dei Presidenti delle regioni e delle province autonome di Trento e di Bolzano, del Sindaco di Roma capitale, i rappresentanti dell'Associazione nazionale dei comuni italiani (ANCI), dell'Unione delle province d'Italia (UPI) e dell'Unione nazionale comuni comunità enti montani (UNCHEM), del Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro (CNEL), di UNIONCAMERE, dell'ISTAT e delle altre autonomie territoriali e funzionali, i rappresentanti delle associazioni maggiormente rappresentative degli imprenditori turistici, dei consumatori, del turismo sociale, delle associazioni pro loco, delle associazioni senza scopo di lucro operanti nel settore del turismo, delle associazioni ambientaliste e animaliste, delle organizzazioni sindacali dei lavoratori (1).

3. La Conferenza esprime orientamenti per la definizione e gli aggiornamenti del documento contenente le linee guida del piano strategico nazionale.

3-bis. Il documento contenente le linee guida del piano strategico nazionale contiene, altresì, una sezione per la valorizzazione e lo sviluppo del sistema turistico di Roma capitale. Le connesse linee guida sono attuate dal Sindaco di Roma capitale d'intesa con il Ministro con delega al turismo e le competenti amministrazioni dello Stato e delle Regioni, sentite le associazioni di cui al comma 2 (2).

4. La Conferenza, inoltre, ha lo scopo di verificare l'attuazione delle linee guida, con particolare riferimento alle politiche turistiche e a quelle intersettoriali riferite al turismo, e di favorire il confronto tra le istituzioni e le rappresentanze del settore. Gli atti conclusivi di ciascuna Conferenza sono trasmessi alle Commissioni parlamentari competenti.

5. Agli oneri derivanti dal funzionamento della Conferenza si provvede nell'ambito degli ordinari stanziamenti di bilancio della Presidenza del Consiglio dei Ministri afferenti il Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo, con le risorse allo scopo trasferite ai sensi del decreto-legge 18 maggio 2006, n. 181, convertito, con modificazioni, dalla legge 17 luglio 2006, n. 233.

(1) Comma modificato dall'articolo 9, comma 2, del D.Lgs. 18 aprile 2012, n. 61.

(2) Comma inserito dall'articolo 9, comma 3, del D.Lgs. 18 aprile 2012, n. 61.

#### **Articolo 57 (Ente nazionale italiano del turismo (E.N.I.T.) - Agenzia nazionale del turismo)**

1. L'E.N.I.T., Agenzia nazionale del turismo, è un ente dotato di personalità giuridica di diritto pubblico, con autonomia statutaria, regolamentare, organizzativa, patrimoniale, contabile e di gestione, di cui al decreto del Presidente della Repubblica 6 aprile 2006, n. 207, e successive modificazioni.

2. L'Agenzia svolge tutte le funzioni di promozione all'estero dell'immagine unitaria dell'offerta turistica nazionale e ne favorisce la commercializzazione anche al fine di renderla competitiva sui mercati internazionali.

3. L'Agenzia è sottoposta alla diretta attività di indirizzo e vigilanza del Presidente del Consiglio dei Ministri o del Ministro delegato.

#### **Articolo 58 (Comitato permanente di promozione del turismo in Italia)**

1. Al fine di promuovere un'azione coordinata dei diversi soggetti, che operano nel settore del turismo, con la politica e la programmazione nazionale, con decreto del Presidente del Consiglio dei

Ministri o del Ministro delegato, da adottarsi, d'intesa con la Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano, entro sessanta giorni dalla data di entrata in vigore del presente decreto, è istituito il Comitato permanente di promozione del turismo in Italia, di seguito denominata Comitato. Con il medesimo decreto sono regolati il funzionamento e l'organizzazione del Comitato.

2. Il Comitato è presieduto, dal Presidente del Consiglio dei Ministri o dal Ministro delegato, che può all'uopo delegare un suo rappresentante. Il decreto di istituzione del Comitato assicura la rappresentanza di tutti i soggetti pubblici e privati operanti nel settore turistico.

3. Il Comitato promuove le azioni relative ai seguenti ambiti:

- a) identificazione omogenea delle strutture pubbliche dedicate a garantire i servizi del turista;
- b) accordi di programma con le regioni e sviluppo della strutturazione turistica sul territorio progetti di formazione nazionale al fine di promuovere lo sviluppo turistico;
- c) sostegno ed assistenza alle imprese che concorrono a riqualificare l'offerta turistica nazionale;
- d) promozione dell'immagine dell'Italia, nel settore turistico, all'interno confini nazionali, con particolare riguardo ai sistemi turistici di eccellenza, garantendo sul territorio pari opportunità di propaganda ed una comunicazione unitaria;
- e) organizzazione dei momenti e degli eventi di carattere nazionale, ad impulso turistico che coinvolgano territori, soggetti pubblici e privati ;
- f) raccordo e cooperazione tra regioni, province e comuni e le istituzioni di governo;
- g) promozione a fini turistici del marchio Italia.

4. L'istituzione ed il funzionamento del Comitato non comportano oneri aggiuntivi per la finanza pubblica e la relativa partecipazione è a titolo gratuito.

## CAPO II PROMOZIONE DELL'ECCELLENZA TURISTICA ITALIANA

### **Articolo 59 (Attestazione di eccellenza turistica nel settore enogastronomico ed alberghiero)**

1. Al fine di promuovere l'offerta turistica italiana, è istituita l'attestazione di eccellenza turistica, denominata Maestro di cucina italiana, da attribuire, ogni anno, alle imprese della ristorazione italiana che, con la propria attività, abbiano contribuito in modo significativo e protrattosi nel tempo, per l'alta qualità, la ricerca e la professionalità, alla formazione di un'eccellenza di offerta tale da promuovere l'immagine dell'Italia favorendone l'attrattiva turistica nel mondo e la caratterizzazione e tipicità della relativa offerta. Ai medesimi fini è altresì istituita l'attestazione di eccellenza turistica, denominata Maestro dell'ospitalità italiana, da attribuire, ogni anno, alle imprese alberghiere italiane che, con la propria attività, abbiano contribuito in modo significativo e protrattosi nel tempo, per l'alta qualità, la ricerca e la professionalità, alla formazione di un'eccellenza di offerta tale da promuovere l'immagine dell'Italia favorendone l'attrattiva turistica nel mondo e la caratterizzazione e tipicità della relativa offerta.

2. Ai fini di cui al comma 1, il Presidente del Consiglio dei Ministri o il Ministro delegato è autorizzato a disciplinare, con proprio decreto, sul quale è acquisito il parere della Conferenza unificata di cui agli articoli 8 e 9 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, le modalità organizzative e procedurali idonee al conferimento della 'attestazione di eccellenza turistica, da rilasciare sulla base di criteri oggettivi di agevole verificabilità. Con il medesimo decreto viene individuato il numero massimo di imprese da premiare ogni anno, comunque non superiore a venti per ciascuna onorificenza.

3. L'impresa di ristorazione ed alberghiera alla quale è stata attribuita l'attestazione di eccellenza turistica può utilizzarla, per un biennio, anche a fini promozionali o pubblicitari. Trascorso il biennio il titolare dell'autorizzazione conserva il diritto di indicarla nel proprio logo e nella propria insegna, con la precisazione del biennio di riferimento.

4. E' autorizzata la realizzazione di vetrofanie ed altri oggetti, con sopra riprodotto il simbolo della attestazione di eccellenza turistica con l'indicazione del biennio di conferimento, idonei a segnalare adeguatamente il possesso della predetta attestazione da parte dell'impresa di ristorazione.

5. E' autorizzato l'inserimento delle denominazioni delle imprese, cui sia stata attribuita l'attestazione di eccellenza turistica di cui ai commi che precedono nel portale Italia.it.

### **Articolo 60 (Attestazione Medaglia al merito del turismo per la valorizzazione dell'immagine dell'Italia)**

1. E' istituita l'attestazione della Medaglia al merito del turismo per la valorizzazione dell'immagine dell'Italia, destinata a tributare un giusto riconoscimento alle persone che, per il loro

impegno e valore professionale, nonché per la qualità e durata dei servizi resi, hanno efficacemente contribuito allo sviluppo del settore turistico ed alla valorizzazione e diffusione dell'immagine dell'Italia nel mondo.

2. A tali fini, il Presidente del Consiglio dei Ministri o il Ministro delegato disciplina, con proprio decreto sul quale è acquisito il parere della Conferenza unificata di cui agli articoli 8 e 9 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, le modalità organizzative e procedurali idonee al conferimento dell'attestazione, da rilasciare sulla base di criteri oggettivi di agevole verificabilità individuati con riferimento ai parametri di cui al comma 1. Con il medesimo decreto viene individuato il numero massimo di imprese da premiare ogni anno.

#### **Articolo 61 (Caratteristiche dell'attestazione)**

1. L'attestazione di cui all'articolo 60 comprende tre livelli crescenti: stella di bronzo, stella d'argento e stella d'oro.

2. Ciascuna medaglia è raffigurata secondo il disegno approvato con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri o del Ministro delegato.

3. Il contingente annuale di attestazioni è fissato in 10 medaglie d'oro, 25 medaglie d'argento e 50 medaglie di bronzo.

#### **Articolo 62 (Modalità di attribuzione)**

1. Le attestazioni sono conferite nel giorno della giornata mondiale del turismo – 27 settembre - con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, su proposta del Ministro delegato, sul quale è acquisito il parere della Conferenza unificata di cui agli articoli 8 e 9 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281.

2. L'accertamento dei titoli per il conferimento dell'attestazione è fatto da una Commissione nominata con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri o del Ministro dallo stesso delegato e composta:

a) dal Presidente del Consiglio dei Ministri o dal Ministro delegato, che la presiede;

b) dal Capo del Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo o da un suo delegato;

c) dal Coordinatore della Struttura di missione per il rilancio dell'immagine dell'Italia, ove esistente;

d) dal Presidente dell'Agenzia nazionale per il turismo - ENIT o da un suo delegato;

e) da tre membri, scelti dal Presidente del Consiglio dei Ministri o dal Ministro delegato fra persone in possesso di adeguata esperienza nel settore turistico.

3. La partecipazione alla Commissione di cui al comma 2, è a titolo gratuito.

#### **Articolo 63 (Istituzione della Medaglia al merito del turismo per gli italiani all'estero)**

1. E' istituita l'attestazione della Medaglia al merito del turismo per gli italiani all'estero, destinata a tributare un giusto riconoscimento alle persone operanti all'estero che per il loro impegno e valore professionale, nonché per la qualità e durata dei servizi resi hanno illustrato il Made in Italy in modo tanto esemplare da divenire promotori turistici per il nostro Paese.

#### **Articolo 64 (Caratteristiche dell'attestazione)**

1. L'attestazione di cui all'articolo 63 comprende tre livelli crescenti: medaglia di bronzo, medaglia d'argento e medaglia d'oro.

2. Ciascuna medaglia è raffigurata secondo il disegno approvato con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri o del Ministro delegato.

3. Il contingente annuale di attestazione è fissato in 10 medaglie d'oro, 25 medaglie d'argento e 50 medaglie di bronzo.

#### **Articolo 65 (Modalità di attribuzione)**

1. Le attestazioni sono conferite nel giorno della giornata mondiale del turismo – 27 settembre - con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri su proposta del Ministro delegato, di concerto con il Ministro degli affari esteri.

2. L'accertamento dei titoli per il conferimento delle attestazioni è fatto da una Commissione nominata con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri o del Ministro delegato e composta:

a) dal Presidente del Consiglio dei Ministri o dal Ministro delegato che la presiede;

b) dal Capo del Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo o da un suo delegato;

- c) dal Coordinatore della Struttura di missione per il rilancio dell'immagine dell'Italia;
  - d) dal Presidente dell'Agenzia nazionale per il turismo-ENIT o da un suo delegato;
  - e) da tre membri, scelti dal Presidente del Consiglio dei Ministri o dal Ministro delegato fra persone in possesso di elevata esperienza e professionalità nel settore turistico;
  - f) da un membro designato dal Ministero degli affari esteri fra persone in possesso di elevata esperienza e professionalità nel settore turistico.
3. La partecipazione alla Commissione, di cui al comma 2, è a titolo gratuito.

### CAPO III LA QUALITÀ DEL SERVIZIO E LA SOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE CARTA DEI SERVIZI

#### **Articolo 66 (Standard dell'offerta di servizi turistici pubblici sul territorio nazionale)**

1. Al fine di aumentare la qualità e la competitività dei servizi turistici pubblici sul territorio nazionale le amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, nell'ambito delle attività istituzionali adottano la carta dei servizi turistici da esse erogati.
2. Le carte definiscono quali servizi turistici si intendono erogare, con quali modalità e quali standard di qualità si intendono garantire.
3. Le carte dei servizi di cui al comma 1 sono trasmesse alla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo.
4. Il Presidente del Consiglio dei Ministri o il Ministro delegato, previa intesa con la Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano, determina con proprio decreto i livelli essenziali delle prestazioni dei servizi turistici concernenti i diritti civili e sociali, sulla base di parametri stabiliti con legge dello Stato.

#### **Articolo 67 (Composizione delle controversie in materia di turismo)**

1. La procedura di mediazione, finalizzata alla conciliazione delle controversie in materia di turismo, è disciplinata dal decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, e costituisce condizione di procedibilità della domanda giudiziale o arbitrale se ciò è previsto da una clausola del contratto di fornitura dei servizi. Tale clausola deve essere specificamente approvata per iscritto dal turista.
2. Resta salva la facoltà del turista di ricorrere a procedure di negoziazione volontaria o paritetica o alla procedura di conciliazione innanzi alle commissioni arbitrali o conciliative per la risoluzione delle controversie tra imprese e consumatori ed utenti inerenti la fornitura di servizi turistici, istituite ai sensi dell'articolo 2, comma 4, lettera a), della legge 29 dicembre 1993, n. 580. Nella procedura di conciliazione i turisti hanno facoltà di avvalersi delle associazioni dei consumatori. Tale procedura di conciliazione è disciplinata dagli articoli 140 e 141 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206.

#### **Articolo 68 (Assistenza al turista) (1)**

1. Il Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo, nell'ambito delle attività istituzionali, assicura l'assistenza al turista, anche attraverso call center. E' altresì istituito lo sportello del turista, attivo ai recapiti e negli orari, comunicati sul sito istituzionale, presso il quale le persone fisiche e giuridiche, nonché gli enti esponenziali per la rappresentanza degli interessi dei turisti possono proporre istanze, richieste reclami nei confronti di imprese ed operatori turistici per l'accertamento dell'osservanza delle disposizioni previste nel presente codice.
  2. Ai fini di assistenza il Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo assicura l'omogeneità di informazioni in ordine ai diversi servizi previsti per i turisti, anche attraverso l'individuazione di denominazioni standard, da attribuirsi a strutture pubbliche che operano in tale settore. E' fatta salva la possibilità di utilizzare le procedure di negoziazione volontaria e paritetica previste dall'articolo 2, comma 2, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28.
  3. Le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano possono prevedere la istituzione di sportelli del turista la cui gestione può essere delegata agli enti locali.
- (1) La Corte Costituzionale, con sentenza 5 aprile 2012 (in Gazz. Uff., 11 aprile, n. 15), ha dichiarato l'illegittimità costituzionale del presente articolo.

#### **Articolo 69 (Gestione dei reclami) (1)**

1. Il Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo, ricevuta l'istanza di cui all'articolo 68, avvia senza ritardo l'attività istruttoria, informando contestualmente il reclamante, l'impresa o l'operatore turistico interessato, entro il termine di quindici giorni dal ricevimento dell'istanza.



2. Nel corso dell'istruttoria il Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo può richiedere dati, notizie o documenti ai soggetti proponenti il reclamo, alle imprese, agli operatori turistici e ai soggetti sui quali esercita la vigilanza, che rispondono nel termine di trenta giorni dalla ricezione della richiesta. In tale caso il procedimento è sospeso fino alla scadenza del suddetto termine.

3. Il Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo comunica ai soggetti di cui al comma 2 l'esito dell'attività istruttoria entro il termine di quarantacinque giorni dalla ricezione del reclamo, fatti salvi i casi di sospensione dovuti alla richiesta di informazioni o all'acquisizione di dati.

4. Il Presidente del Consiglio dei Ministri o il Ministro delegato disciplina con regolamento la procedura di gestione reclami, da svolgere nell'ambito delle attività istituzionali, che si conclude entro il termine di sessanta giorni dalla ricezione del reclamo.

(1) La Corte Costituzionale, con sentenza 5 aprile 2012 (in Gazz. Uff., 11 aprile, n. 15), ha dichiarato l'illegittimità costituzionale del presente articolo.

----

## **Allegato A**

### **Parte I**

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

La combinazione di servizi turistici che vi viene proposta e' 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/le società XY sarà/saranno pienamente responsabile/responsabili della corretta esecuzione del pacchetto nel suo insieme. Inoltre, come previsto dalla legge, la società XY/le società XY dispone/dispongono di una protezione per rimborsare i vostri pagamenti e, se il trasporto e' incluso nel pacchetto, garantire il vostro rimpatrio nel caso in cui diventi/diventino insolventi. Per maggiori informazioni sui diritti fondamentali ai sensi della direttiva (UE) 2015/2302 [da fornire sotto forma di un hyperlink].

Seguendo l'hyperlink il viaggiatore riceverà le seguenti informazioni:

Diritti fondamentali ai sensi della direttiva (UE) 2015/2302

1. I viaggiatori riceveranno tutte le informazioni essenziali sul pacchetto prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico.
2. Vi e' sempre almeno un professionista responsabile della corretta esecuzione di tutti i servizi turistici inclusi nel contratto.
3. Ai viaggiatori viene comunicato un numero telefonico di emergenza o i dati di un punto di contatto attraverso cui raggiungere l'organizzatore o l'agente di viaggio.
4. I viaggiatori possono trasferire il pacchetto ad un'altra persona, previo ragionevole preavviso ed eventualmente dietro pagamento di costi aggiuntivi.
5. 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, comunque, non oltre 20 giorni dall'inizio del pacchetto. Se l'aumento del prezzo e' superiore all'8% del prezzo del pacchetto, il viaggiatore può risolvere il contratto. Se l'organizzatore si riserva il diritto di aumentare il prezzo, il viaggiatore ha diritto a una riduzione di prezzo se vi e' una diminuzione dei costi pertinenti.
6. I viaggiatori possono risolvere il contratto senza corrispondere spese di risoluzione e ottenere il rimborso integrale dei pagamenti se uno qualsiasi degli elementi essenziali del pacchetto, diverso dal prezzo, e' cambiato in modo sostanziale. Se, prima dell'inizio del pacchetto, il professionista responsabile del pacchetto annulla lo stesso, i viaggiatori hanno la facoltà di ottenere il rimborso e, se del caso, un indennizzo.

7. I viaggiatori possono, in circostanze eccezionali, risolvere il contratto senza corrispondere spese di risoluzione prima dell'inizio del pacchetto, ad esempio se sussistono seri problemi di sicurezza nel luogo di destinazione che possono pregiudicare il pacchetto. - Inoltre, i viaggiatori possono in qualunque momento, prima dell'inizio del pacchetto, risolvere il contratto dietro pagamento di adeguate e giustificabili spese di risoluzione.

8. Se, dopo l'inizio del pacchetto, elementi sostanziali dello stesso non possono essere forniti secondo quanto pattuito, dovranno essere offerte al viaggiatore idonee soluzioni alternative, senza supplemento di prezzo. I viaggiatori possono risolvere il contratto, senza corrispondere spese di risoluzione, qualora i servizi non siano eseguiti secondo quanto pattuito e questo incida in misura significativa sull'esecuzione del pacchetto e l'organizzatore non abbia posto rimedio al problema.

9. I viaggiatori hanno altresì diritto a una riduzione di prezzo e/o al risarcimento per danni in caso di mancata o non conforme esecuzione dei servizi turistici.

10. L'organizzatore è tenuto a prestare assistenza qualora il viaggiatore si trovi in difficoltà.

11. Se l'organizzatore o, in alcuni Stati membri, il venditore diventa insolvente, i pagamenti saranno rimborsati. Se l'organizzatore o, se del caso, il venditore diventa insolvente dopo l'inizio del pacchetto e se nello stesso è incluso il trasporto, il rimpatrio dei viaggiatori è garantito. XY ha sottoscritto una protezione in caso d'insolvenza con YZ [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 siano negati causa insolvenza di XY.

Direttiva (UE) 2015/2302, recepita nella legislazione nazionale [HYPERLINK].

## **Parte II**

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

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/le società XY sarà/saranno pienamente responsabile/responsabili della corretta esecuzione del pacchetto nel suo insieme. Inoltre, come previsto dalla legge, la società XY/le società XY dispone/dispongono di una protezione per rimborsare i vostri pagamenti e, se il trasporto è incluso nel pacchetto, garantire il vostro rimpatrio nel caso in cui diventi/diventino insolventi.

Diritti fondamentali ai sensi della direttiva (UE) 2015/2302

1. I viaggiatori riceveranno tutte le informazioni essenziali sul pacchetto prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico.

2. Vi è sempre almeno un professionista responsabile della corretta esecuzione di tutti i servizi turistici inclusi nel contratto.

3. Ai viaggiatori viene comunicato un numero telefonico di emergenza o i dati di un punto di contatto attraverso cui raggiungere l'organizzatore o l'agente di viaggio.

4. I viaggiatori possono trasferire il pacchetto a un'altra persona, previo ragionevole preavviso ed eventualmente dietro costi aggiuntivi.

5. 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 comunque non oltre 20 giorni dall'inizio del pacchetto. Se l'aumento del prezzo è superiore all'8% del prezzo del pacchetto il viaggiatore può risolvere il contratto. Se l'organizzatore si riserva il diritto di aumentare il prezzo, il viaggiatore ha diritto a una riduzione di prezzo se vi è una diminuzione dei costi pertinenti.

6. I viaggiatori possono risolvere il contratto senza corrispondere spese di risoluzione e ottenere il rimborso integrale dei pagamenti se uno qualsiasi degli elementi essenziali del pacchetto, diverso dal prezzo, è cambiato in modo sostanziale. Se, prima dell'inizio del pacchetto, il professionista responsabile del pacchetto annulla lo stesso, i viaggiatori hanno la facoltà di ottenere il rimborso e, se del caso, un indennizzo.

7. I viaggiatori possono, in circostanze eccezionali, risolvere il contratto senza corrispondere spese di risoluzione prima dell'inizio del pacchetto, ad esempio se sussistono seri problemi di sicurezza nel luogo di destinazione che possono pregiudicare il pacchetto. - Inoltre, i viaggiatori possono in qualunque momento, prima dell'inizio del pacchetto, risolvere il contratto dietro pagamento di adeguate e giustificabili spese di risoluzione.

8. Se, dopo l'inizio del pacchetto, elementi sostanziali dello stesso non possono essere forniti secondo quanto pattuito, dovranno essere offerte al viaggiatore idonee soluzioni alternative, senza supplemento di prezzo. I viaggiatori possono risolvere il contratto, senza corrispondere spese di risoluzione, qualora i servizi non siano eseguiti secondo quanto pattuito e questo incida in misura significativa sull'esecuzione del pacchetto e l'organizzatore non abbia posto rimedio al problema.

9. I viaggiatori hanno altresì diritto a una riduzione di prezzo e/o al risarcimento per danni in caso di mancata o non conforme esecuzione dei servizi turistici.

10. L'organizzatore è tenuto a prestare assistenza qualora il viaggiatore si trovi in difficoltà. - Se l'organizzatore o, in alcuni Stati membri, il venditore diventa insolvente, i pagamenti saranno rimborsati. Se l'organizzatore o, se del caso, il venditore diventa insolvente dopo l'inizio del pacchetto e se nello stesso è incluso il trasporto, il rimpatrio dei viaggiatori è garantito. XY ha sottoscritto una protezione in caso d'insolvenza con YZ [l'entità responsabile della protezione in caso d'insolvenza, per esempio un fondo di garanzia o una compagnia di assicurazioni o, se del caso, l'autorità competente]. 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 siano negati causa insolvenza di XY.  
[Sito web in cui è reperibile la direttiva (UE) 2015/2302, recepita nella legislazione nazionale].

### **Parte III**

*Modulo informativo standard qualora l'organizzatore trasmetta dati a un altro professionista ai sensi dell'articolo 33, comma 1, lettera b), punto 2.4)*

Se concludete un contratto con la società AB non oltre 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 nel suo insieme. 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 nel caso in cui diventi insolvente. Per maggiori informazioni sui diritti fondamentali di cui alla direttiva (UE) 2015/2302 [da fornire sotto forma di un hyperlink]. Seguendo l'hyperlink il viaggiatore riceverà le seguenti informazioni:

Diritti fondamentali ai sensi della direttiva (UE) 2015/2302

1. I viaggiatori riceveranno tutte le informazioni essenziali sui servizi turistici prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico.
2. Vi è sempre almeno un professionista che sia responsabile della corretta esecuzione di tutti i servizi turistici inclusi nel contratto.
3. Ai viaggiatori viene comunicato un numero telefonico di emergenza o i dati di un punto di contatto attraverso cui raggiungere l'organizzatore o l'agenzia di viaggio.
4. I viaggiatori possono trasferire il pacchetto a un'altra persona, previo ragionevole preavviso ed eventualmente dietro costi aggiuntivi.
5. 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 comunque non oltre 20 giorni dall'inizio del pacchetto. Se l'aumento del prezzo è superiore all'8% del prezzo del pacchetto, il viaggiatore può risolvere il contratto. Se l'organizzatore si riserva il diritto di aumentare il prezzo, il viaggiatore ha diritto a una riduzione di prezzo se vi è una diminuzione dei costi pertinenti.
6. I viaggiatori possono risolvere il contratto senza corrispondere spese di risoluzione e ottenere il rimborso integrale dei pagamenti se uno qualsiasi degli elementi essenziali del pacchetto, diverso dal prezzo, è cambiato in modo sostanziale. Se, prima dell'inizio del pacchetto, il professionista responsabile dello stesso lo annulla, i viaggiatori hanno la facoltà di ottenere il rimborso e, se del caso, un indennizzo.
7. I viaggiatori possono, in circostanze eccezionali, risolvere il contratto senza corrispondere spese di risoluzione prima dell'inizio del pacchetto, ad esempio se sussistono seri problemi di sicurezza nel luogo di destinazione che possono pregiudicare il pacchetto. - Inoltre, i viaggiatori possono in qualunque momento, prima dell'inizio del pacchetto, risolvere il contratto dietro pagamento di adeguate e giustificabili spese di risoluzione.
8. Se, dopo l'inizio del pacchetto, elementi sostanziali dello stesso non possono essere forniti secondo quanto pattuito, dovranno essere offerte al viaggiatore idonee soluzioni alternative, senza

supplemento di prezzo. I viaggiatori possono risolvere il contratto, senza corrispondere spese di risoluzione, qualora i servizi non siano eseguiti secondo quanto pattuito e questo incida in misura significativa sull'esecuzione del pacchetto e l'organizzatore non abbia posto rimedio al problema. 9. I viaggiatori hanno altresì diritto a una riduzione di prezzo e/o al risarcimento per danni in caso di mancata o non conforme esecuzione dei servizi turistici.

10. L'organizzatore è tenuto a prestare assistenza qualora un viaggiatore si trovi in difficoltà. - Se l'organizzatore o, in alcuni Stati membri, il venditore diventa insolvente, i pagamenti saranno rimborsati. Se l'organizzatore o, se del caso, il venditore diventa insolvente dopo l'inizio dell'esecuzione del contratto e se nel pacchetto è incluso il trasporto, il rimpatrio dei viaggiatori è garantito. XY ha sottoscritto una protezione in caso d'insolvenza con YZ [l'entità responsabile della protezione in caso d'insolvenza, ad esempio, un fondo di garanzia o una compagnia di assicurazioni o, se del caso, l'autorità competente]. 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 siano negati causa insolvenza di XY. Direttiva (UE) 2015/2302, recepita nella legislazione nazionale [HYPERLINK].

## **Allegato B**

### **Parte I**

*Modulo informativo standard qualora il professionista che agevola un servizio turistico collegato online ai sensi dell'articolo 33, comma 1, lettera f), punto 1), sia un vettore che vende un biglietto di andata e ritorno*

Se, dopo aver selezionato e pagato un servizio turistico, prenotate servizi turistici aggiuntivi per il vostro viaggio o la vostra vacanza tramite la nostra società/XY, NON beneficerete dei diritti che si applicano ai pacchetti ai sensi della direttiva (UE) 2015/2302. Pertanto, la nostra società/XY non sarà responsabile della corretta esecuzione di tali servizi turistici aggiuntivi. In caso di problemi si prega di contattare il pertinente fornitore di servizi. Tuttavia, se prenotate servizi turistici aggiuntivi nel corso della stessa visita al nostro sito web di prenotazione/al sito web di prenotazione di XY, i servizi turistici diverranno parte di un servizio turistico collegato. In tal caso XY, come previsto dal diritto dell'UE, dispone di una protezione per rimborsare i pagamenti da voi ricevuti per servizi non prestati a causa dell'insolvenza di XY e, se necessario, per il vostro rimpatrio. Si prega di notare che tale protezione non prevede un rimborso in caso di insolvenza del pertinente fornitore di servizi. Maggiori informazioni sulla protezione in caso di insolvenza [da fornire sotto forma di un hyperlink].

Seguendo l'hyperlink il viaggiatore riceverà le seguenti informazioni:

XY ha sottoscritto una protezione in caso d'insolvenza con YZ [l'entità responsabile della protezione in caso d'insolvenza, ad esempio un fondo di garanzia o una compagnia di assicurazione]. 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. Nota: Tale protezione in caso d'insolvenza non copre i contratti, con parti diverse da XY, che possono essere eseguiti nonostante l'insolvenza di XY. Direttiva (UE) 2015/2302, recepita nella legislazione nazionale pertinente [HYPERLINK].

### **Parte II**

*Modulo informativo standard qualora il professionista che agevola un servizio turistico collegato online ai sensi dell'articolo 33, comma 1, lettera f), punto 1), è un vettore diverso da un vettore che vende un biglietto di andata e ritorno*

Se, dopo aver selezionato e pagato un servizio turistico, prenotate servizi turistici aggiuntivi per il vostro viaggio o la vostra vacanza tramite la nostra società/XY, NON beneficerete dei diritti che si applicano ai pacchetti ai sensi della direttiva (UE) 2015/2302.

Pertanto, la nostra società/XY non sarà responsabile della corretta esecuzione dei singoli servizi turistici. In caso di problemi si prega di contattare il pertinente fornitore di servizi.

Tuttavia, se prenotate servizi turistici aggiuntivi nel corso della stessa visita al nostro sito web di prenotazione/al sito web di prenotazione di XY, i servizi turistici diverranno parte di un servizio turistico collegato. In tal caso XY, come previsto dal diritto dell'UE, dispone di una protezione per

rimborsare i pagamenti da voi ricevuti per servizi non prestati a causa dell'insolvenza di XY. Si prega di notare che tale protezione non prevede un rimborso in caso di insolvenza del pertinente fornitore di servizi.

Maggiori informazioni sulla protezione in caso di insolvenza [da fornire sotto forma di un hyperlink].

Seguendo l'hyperlink il viaggiatore riceverà le seguenti informazioni:

XY ha sottoscritto una protezione in caso d'insolvenza con YZ

[l'entità responsabile della protezione in caso d'insolvenza, ad esempio un fondo di garanzia o una compagnia di assicurazioni o, se del caso, l'autorità competente].

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.

Nota: Tale protezione in caso d'insolvenza non copre i contratti con parti, diverse da XY, che possono essere eseguiti nonostante l'insolvenza di XY.

Direttiva (UE) 2015/2302, recepita nella legislazione nazionale [HYPERLINK].

### **Parte III**

*Modulo informativo standard in caso di servizi turistici collegati ai sensi dell'articolo 33, comma 1, lettera f), punto 1), qualora i contratti siano conclusi in presenza, contemporanea e fisica, del professionista (diverso da un vettore che vende un biglietto di andata e ritorno) e del viaggiatore*  
Se, dopo aver selezionato e pagato un servizio turistico, prenotate servizi turistici aggiuntivi per il vostro viaggio o la vostra vacanza tramite la nostra società/XY, NON beneficerete dei diritti che si applicano ai pacchetti ai sensi della direttiva (UE) 2015/2302.

Pertanto, la nostra società/XY non sarà responsabile della corretta esecuzione dei singoli servizi turistici. In caso di problemi si prega di contattare il pertinente fornitore di servizi.

Tuttavia, se prenotate servizi turistici aggiuntivi nel corso della stessa visita alla nostra società/alla società XY o del contatto con la stessa, i servizi turistici diverranno parte di un servizio turistico collegato. In tal caso XY, come previsto dal diritto dell'UE, dispone di una protezione per rimborsare i pagamenti da voi ricevuti per servizi non prestati a causa dell'insolvenza di XY. Si prega di notare che tale protezione non prevede un rimborso in caso di insolvenza del pertinente fornitore di servizi.

XY ha sottoscritto una protezione in caso d'insolvenza con YZ

[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.

Nota: Tale protezione in caso d'insolvenza non copre i contratti con parti, diverse da XY, che possono essere eseguiti nonostante l'insolvenza di XY.

[Sito web dove è possibile reperire la direttiva (UE) 2015/2302, recepita nella legislazione nazionale.].

### **Parte IV**

*Modulo informativo standard qualora il professionista che agevola un servizio turistico collegato online ai sensi dell'articolo 33, comma 1, lettera f), punto 2), è un vettore che vende un biglietto di andata e ritorno*

Se prenotate servizi turistici aggiuntivi per il vostro viaggio o la vostra vacanza tramite questo/questi link, NON beneficerete dei diritti che si applicano ai pacchetti ai sensi della direttiva (UE) 2015/2302.

Pertanto, la nostra società XY non sarà responsabile della corretta esecuzione di tali servizi turistici aggiuntivi. In caso di problemi, si prega di contattare il pertinente fornitore di servizi.

Tuttavia, se prenotate servizi turistici aggiuntivi tramite questo/questi link non oltre 24 ore dalla ricezione della conferma della prenotazione da parte della nostra società XY, tali servizi turistici diverranno parte di un servizio turistico collegato. In tal caso XY, come previsto dal diritto dell'UE, dispone di una protezione per rimborsare i pagamenti da voi ricevuti per servizi non prestati a causa dell'insolvenza di XY e, se necessario, per il vostro rimpatrio. Si prega di notare che tale protezione non prevede un rimborso in caso di insolvenza del pertinente fornitore di servizi.

Maggiori informazioni sulla protezione in caso di insolvenza [da fornire sotto forma di un hyperlink].

Seguendo l'hyperlink il viaggiatore riceverà queste informazioni:

XY ha sottoscritto una protezione in caso d'insolvenza con YZ

[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 a causa dell'insolvenza di XY.

Nota: Tale protezione in caso d'insolvenza non copre i contratti con parti, diverse da XY, che possono essere eseguiti nonostante l'insolvenza di XY.

Direttiva (UE) 2015/2302, recepita nella legislazione nazionale [HYPERLINK].

## **Parte V**

*Modulo informativo standard qualora il professionista che agevola un servizio turistico collegato online ai sensi dell'articolo 33, comma 1), lettera f), punto 2, e' un professionista diverso da un vettore che vende un biglietto di andata e ritorno*

Se prenotate servizi turistici aggiuntivi per il vostro viaggio o la vostra vacanza tramite questo/questi link, NON beneficerete dei diritti che si applicano ai pacchetti ai sensi della direttiva (UE) 2015/2302.

Pertanto, la nostra società XY non sarà responsabile della corretta esecuzione di tali servizi turistici aggiuntivi. In caso di problemi si prega di contattare il pertinente fornitore di servizi.

Tuttavia, se prenotate servizi turistici aggiuntivi tramite questo/questi link non oltre 24 ore dalla ricezione della conferma della prenotazione da parte della nostra società XY, tali servizi turistici diverranno parte di un servizio turistico collegato. In tal caso XY, come previsto dal diritto dell'UE, dispone di una protezione per rimborsare i vostri pagamenti a XY per servizi non prestati a causa dell'insolvenza di XY. Si prega di notare che non è previsto un rimborso in caso di insolvenza del pertinente fornitore di servizi.

Maggiori informazioni sulla protezione in caso di insolvenza [da fornire sotto forma di un hyperlink].

Seguendo l'hyperlink il viaggiatore riceverà le seguenti informazioni:

XY ha sottoscritto una protezione in caso d'insolvenza con YZ

[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.

Nota: Tale protezione in caso d'insolvenza non copre i contratti con parti, diverse da XY, che possono essere eseguiti nonostante l'insolvenza di XY.

Direttiva (UE) 2015/2302, recepita nella legislazione nazionale [HYPERLINK].