

Agenzie di Viaggio

Aspetti Civilistici **e** **Amministrativi**

Agenzie di viaggio e turismo

Aspetti generali amministrativi

Fonti normative

- **Regio Decreto-Legge 23 novembre 1936 n. 2523** convertito nella Legge 30 dicembre 1937 n. 2650 e successive modifiche, norme per la disciplina delle Agenzie di viaggio e turismo;
- **Art. 26 Direttiva Comunità Europea 17 maggio 1977 N. 388** in G.U. Comunità Europea 145 del 13 giugno 1977: Sesta direttiva 77/388/CEE del Consiglio, del 17 maggio 1977, in materia di armonizzazione delle legislazioni degli Stati Membri relative alle imposte sulla cifra di affari - Sistema comune di imposta sul valore aggiunto: base imponibile uniforme, in vigore dal 28 giugno 1977;
- **L. 27 dicembre 1977, n. 1084**: Convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV);
- **Legge 29 marzo 2001 n. 135**: Riforma della legislazione nazionale del turismo
- **D.P.C.M. 13 settembre 2002**: Recepimento dell'accordo fra lo Stato, le Regioni e le Province autonome sui principi per l'armonizzazione, la valorizzazione e lo sviluppo del sistema turistico.
- **Decreto legislativo 6.9.2005, n. 206** (in G.U. n. 235 dell'8 ottobre 2005), da art. 82 a art. 100: Codice del consumo, a norma dell'art. 7 della legge 29 luglio 2003 n. 229.
- **Leggi Regionali o Provinciali**

Definizione

Sono agenzie di viaggio e turismo le imprese che esercitano attività di:

- produzione, organizzazione di **viaggi e soggiorni**,
- **intermediazione** nei predetti servizi o
- **entrambe le due precedenti attività**, ivi compresi i compiti di assistenza e di accoglienza ai turisti, secondo quanto previsto dalla Convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio.

Autorizzazione e requisiti

L'esercizio delle attività è soggetto ad **autorizzazione regionale**, previo accertamento del possesso da parte del richiedente dei seguenti **requisiti professionali**:

- a) conoscenza dell'**amministrazione e organizzazione** delle agenzie di viaggio;
- b) conoscenza di **tecnica, legislazione e geografia** turistica;
- c) conoscenza di almeno due **lingue straniere**.

Qualora la persona fisica titolare dell'autorizzazione non presti con carattere di continuità ed esclusività la propria opera nella agenzia, i requisiti professionali dovranno essere posseduti dal **direttore tecnico**.

In talune regioni o province non sono necessari i requisiti professionali qualora l'attività sia esercitata da particolari enti (ad es., aziende di soggiorno e turismo, ecc.).

Per le persone fisiche o giuridiche straniere non appartenenti a stati membri delle Comunità Europee l'autorizzazione di cui al secondo comma è subordinata al rilascio del nulla - osta dello Stato.

Elenchi agenzie e denominazioni

Lo Stato cura la tenuta e l'aggiornamento di un apposito **elenco nazionale** delle agenzie di viaggio sulla base delle comunicazioni relative alle autorizzazioni rilasciate dalle regioni.

L'elenco unitamente all'elenco degli uffici informazioni viene raccolto in una apposita pubblicazione dell'Enit e diffuso in Italia ed all'estero.

In occasione del rilascio delle autorizzazioni le regioni accertano l'inesistenza di agenzie con **denominazione uguale o simile**, già operanti sul territorio nazionale.

Non può essere adottata dalle agenzie la denominazione di comuni o regioni italiane.

Viaggi, vacanze e circuiti “tutto compreso”

Aspetti giuridici e contrattuali

(Codice del consumo: D. Lgs. 6.9.2005 , n. 206 in G.U. n. 235 8.10.2005,
da art. 82 a art. 100, che ha abrogato il D. Lgs. 17 marzo 1995 , n. 111)

Ambito di applicazione

Una apposita normativa prevede le regole di carattere giuridico e contrattuale applicabili ai **pacchetti turistici**:

- **venduti od offerti in vendita in Italia** dall'agenzia organizzatrice o dal venditore,
- ovvero, **negoziati al di fuori** dei locali commerciali.

Pacchetti turistici

I pacchetti turistici hanno ad oggetto **viaggi, vacanze e circuiti “tutto compreso”**, risultanti dalla **prefissata combinazione di almeno due** degli elementi di seguito indicati, venduti od offerti in vendita ad un **prezzo forfetario**, e di **durata superiore alle ventiquattro ore** ovvero che si estendono per un periodo di tempo comprendente **almeno una notte**:

- a) **trasporto**;
- b) **alloggio**;
- c) **servizi turistici non accessori** al trasporto o all'alloggio che costituiscano parte significativa del “pacchetto turistico”.

La fatturazione separata degli elementi di uno stesso “pacchetto turistico” non sottrae l'organizzatore o il venditore dalle norme previste per i pacchetti turistici.

Soggetti che intervengono nel pacchetto turistico

Soggetti	Caratteristiche
Organizzatore del viaggio	Colui che realizza la combinazione degli elementi sopra indicati e si obbliga in nome proprio e verso corrispettivo forfetario a procurare a terzi pacchetti turistici. L'organizzatore può vendere pacchetti turistici direttamente o tramite un venditore .
Venditore	Colui che vende o si obbliga a procurare pacchetti turistici verso un corrispettivo forfetario.
Consumatore	L' acquirente , il cessionario di un pacchetto turistico o qualunque persona anche da nominare, purché soddisfi a tutte le condizioni richieste per usufruire del servizio, per conto della quale il contraente principale si impegna ad acquistare senza remunerazione un pacchetto turistico.

Forma del contratto di vendita di pacchetti turistici

Il contratto di vendita di pacchetti turistici è redatto in **forma scritta in termini chiari e precisi**.

Al consumatore deve essere rilasciata una **copia del contratto stipulato**, sottoscritto o timbrato dall'organizzatore o venditore.

continua Viaggi e Vacanze: aspetti giuridici e contrattuali**Elementi del contratto di vendita di pacchetti turistici**

Elementi	Dettaglio relativo agli elementi del contratto
a) Viaggio	Destinazione, durata, data d'inizio e conclusione , qualora sia previsto un soggiorno frazionato, durata del medesimo con relative date di inizio e fine;
b) Agenzia organizzatrice	Nome, indirizzo, numero di telefono ed estremi dell'autorizzazione all'esercizio dell'organizzatore o venditore che sottoscrive il contratto;
c) Prezzo	Prezzo del pacchetto turistico , modalità della sua revisione, diritti e tasse sui servizi di atterraggio, sbarco ed imbarco nei porti ed aeroporti e gli altri oneri posti a carico del viaggiatore;
d) Acconto	Importo , comunque non superiore al 25 % per cento del prezzo, da versare all'atto della prenotazione, nonché il termine per il pagamento del saldo; il suddetto importo è versato a titolo di caparra ma gli effetti di cui all'art. 1385 del codice civile non si producono allorché il recesso dipenda da fatto sopravvenuto non imputabile, ovvero sia giustificato dal grave inadempimento della controparte;
e) Assicurazione	Estremi della copertura assicurativa e delle ulteriori polizze convenute con il viaggiatore;
f) Garanzia	Presupposti e modalità di intervento del fondo di garanzia ;
g) Trasporti	Mezzi, caratteristiche e tipologie di trasporto , data, ora, luogo della partenza e del ritorno, tipo di posto assegnato;
h) Alberghi	Ove il pacchetto turistico includa la sistemazione in albergo , l'ubicazione, la categoria turistica, il livello, l'eventuale idoneità all'accoglienza di persone disabili, nonché le principali caratteristiche, la conformità alla regolamentazione dello Stato membro ospitante, i pasti forniti;
i) Itinerario	Itinerario, visite, escursioni o altri servizi inclusi nel pacchetto turistico, ivi compresa la presenza di accompagnatori e guide turistiche;
l) Annullamento	Termine entro cui il consumatore deve essere informato dell' annullamento del viaggio per la mancata adesione del numero minimo dei partecipanti previsto;
m) Accordi speciali	Accordi specifici sulle modalità del viaggio espressamente convenuti tra l'organizzatore o il venditore e il consumatore al momento della prenotazione;
n) Cessione contratto	Eventuali spese poste a carico del consumatore per la cessione del contratto ad un terzo;
o) Reclami	Termine entro il quale il consumatore deve presentare reclamo per l'inadempimento o l'inesatta esecuzione del contratto;
p) Modifiche contrattuali	Termine entro il quale il consumatore deve comunicare la propria scelta in relazione alle modifiche delle condizioni contrattuali.

continua Viaggi e Vacanze: aspetti giuridici e contrattuali**Informazioni del consumatore**

Modalità (1) (2)	Informazioni obbligatorie
Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto , il venditore o l'organizzatore devono fornire per iscritto le seguenti informazioni di carattere generale	<ul style="list-style-type: none"> - PASSAPORTI: condizioni applicabili ai cittadini dello Stato membro dell'Unione europea in materia di passaporto e visto con l'indicazione dei termini per il rilascio, - SANITA': obblighi sanitari e le relative formalità per l'effettuazione del viaggio e del soggiorno.
Prima dell'inizio del viaggio l'organizzatore ed il venditore comunicano al consumatore per iscritto le seguenti informazioni :	<ul style="list-style-type: none"> a) ORARI: località di sosta intermedia e coincidenze; b) UFFICI LOCALI: generalità e recapito telefonico di eventuali rappresentanti locali dell'organizzatore o venditore ovvero di uffici locali contattabili dal viaggiatore in caso di difficoltà; c) ORGANIZZATORE: recapito telefonico dell'organizzatore o venditore utilizzabile in caso di difficoltà in assenza di rappresentanti locali; d) MINORENNI: per i viaggi ed i soggiorni di minorenni all'estero, recapiti telefonici per stabilire un contatto diretto con costui o con il responsabile locale del suo soggiorno; e) ASSICURAZIONE: circa la sottoscrizione facoltativa di un contratto di assicurazione a copertura delle spese sostenute dal consumatore per l'annullamento del contratto o per il rimpatrio in caso di incidente o malattia.

(1) **Partenza**: quando il contratto è stipulato nell'imminenza della partenza, le indicazioni sopra indicate devono essere fornite contestualmente alla stipula del contratto.

(2) **Informazioni ingannevoli**: è fatto comunque divieto di fornire informazioni ingannevoli sulle modalità del servizio offerto, sul prezzo e sugli altri elementi del contratto qualunque sia il mezzo mediante il quale dette informazioni vengono comunicate al consumatore.

continua Viaggi e Vacanze: aspetti giuridici e contrattuali**Opuscolo informativo****Opuscolo informativo**

L'opuscolo, ove posto a disposizione del consumatore, indica in modo chiaro e preciso le informazioni indicate nel seguente prospetto

Contenuto dell'opuscolo informativo ⁽¹⁾

Argomenti	Contenuto dell'opuscolo
a) Destinazione	La destinazione, il mezzo, il tipo, la categoria di trasporto utilizzato;
b) Alberghi	La sistemazione in albergo o altro tipo di alloggio, l'ubicazione, la categoria o il livello e le caratteristiche principali, la sua approvazione e classificazione dello Stato ospitante;
c) Pasti	I pasti forniti;
d) Itinerario;	L'itinerario;
e) Passaporto	Le informazioni di carattere generale applicabili al cittadino di uno Stato membro dell'Unione europea in materia di passaporto e visto con indicazione dei termini per il rilascio, nonché gli obblighi sanitari e le relative formalità da assolvere per l'effettuazione del viaggio e del soggiorno;
f) Pagamenti	L'importo o la percentuale di prezzo da versare come acconto e le scadenze per il versamento del saldo;
g) Annullamento	L'indicazione del numero minimo di partecipanti eventualmente necessario per l'effettuazione del viaggio tutto compreso e del termine entro il quale il consumatore deve essere informato dell'annullamento del pacchetto turistico;
h) Recesso	I termini, le modalità, il soggetto nei cui riguardi si esercita il diritto di recesso, nel caso di contratto negoziato fuori dei locali commerciali.

- (1) **Informazioni:** le informazioni contenute nell'opuscolo vincolano l'organizzatore e il venditore in relazione alle rispettive responsabilità, a meno che le modifiche delle condizioni ivi indicate non siano comunicate per iscritto al consumatore prima della stipulazione del contratto o vengano concordate dai contraenti, mediante uno specifico accordo scritto, successivamente alla stipulazione.