Direttiva 90/314/CEE del Consiglio, del 13 giugno 1990, concernente i viaggi, le vacanze ed
i circuiti «tutto compreso»
Gazzetta Ufficiale delle Comunità Europee n. L 158 del 23/06/1990 pag. 0059 – 0063

DIRETTIVA DEL CONSIGLIO

del 13 giugno 1990 concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti « tutto compreso »
(90/314/CEE)

IL CONSIGLIO DELLE COMUNITÀ EUROPEE,

visto il trattato che istituisce la Comunità economica europea, in particolare l'articolo 100 A, vista la proposta della Commissione **(1)**, in cooperazione con il Parlamento europeo **(2)**, visto il parere del Comitato economico e sociale **(3)**, considerando che il completamento del mercato interno, di cui il settore turistico rappresenta una componente essenziale, è uno dei principali obiettivi perseguiti dalla Comunità; considerando che in materia di viaggi, vacanze e circuiti tutto compreso, in seguito
definiti « servizi tutto compreso », esistono notevoli divergenze tra gli Stati membri sia sul piano normativo, sia per quanto riguarda la prassi corrente, il che comporta ostacoli alla libera prestazione dei servizi tutto compreso e distorsioni di concorrenza tra gli operatori stabiliti nei diversi Stati membri; considerando che l'adozione di norme comuni in materia di servizi tutto compreso contribuirà all'eliminazione di tali ostacoli ed alla realizzazione di un mercato comune dei servizi, consentendo agli operatori di uno Stato membro di offrire i propri servizi in altri Stati membri ed ai consumatori della Comunità di beneficiare di condizioni paragonabili all'acquisto di un servizio tutto compreso in qualsiasi Stato membro; considerando che il punto 36, lettera b) dell'allegato della risoluzione del Consiglio del 19 maggio 1981, relativa ad un secondo programma della Comunità economica europea in materia di tutela e di informazione dei consumatori **(4)**, invita la Commissione ad avviare studi, tra l'altro, nel settore del turismo e, se del caso, a presentare opportune proposte, tenendo conto della loro rilevanza ai fini della tutela dei consumatori e degli effetti di legislazioni nazionali diverse sul buon funzionamento del mercato comune; considerando che, nella risoluzione del 10 aprile 1984 relativa ad una politica comunitaria del turismo **(5)**, il Consiglio ha accolto favorevolmente l'iniziativa della Commissione diretta ad evidenziare l'importanza del turismo e ha preso nota dei primi orientamenti per una politica comunitaria del turismo definiti dalla Commissione; considerando che la comunicazione della Commissione al Consiglio, intitolata « Un nuovo impulso alla politica di tutela dei consumatori » e approvata con la risoluzione del Consiglio del 6 maggio 1986 **(6)**, menziona al punto 37, tra le misure proposte dalla Commissione, l'armonizzazione delle legislazioni in materia di servizi tutto compreso; considerando che il turismo svolge un ruolo sempre più importante nell'economia degli Stati membri; che i servizi tutto compreso rappresentano una parte essenziale dell'attività turistica; che l'industria dei servizi tutto compreso negli Stati membri riceverebbe un notevole impulso all'espansione ed all'aumento della produttività dall'adozione di un minimo di norme comuni intese a conferirle una dimensione comunitaria; che ciò sarebbe a beneficio non soltanto dei cittadini della Comunità che acquistano un servizio tutto compreso organizzato conformemente a tali norme, ma attirerebbe dei turisti di paesi terzi desiderosi di beneficiare dei vantaggi di norme garantite nei servizi tutto compreso; considerando che le norme che tutelano il consumatore presentano disparità nei vari Stati membri le quali dissuadono i consumatori di un determinato Stato membro dall'acquisto di servizi tutto compreso in un altro Stato membro; considerando che tale fattore dissuasivo

scoraggia particolarmente i consumatori dall'acquisto di servizi tutto compreso al di fuori del proprio Stato membro; che ciò avviene in misura maggiore di quanto avvenga per l'acquisto di altri servizi, dato che il carattere particolare delle prestazioni fornite nell'ambito di un servizio tutto compreso presuppone in generale il pagamento anticipato di somme considerevoli e la fornitura delle prestazioni in uno Stato diverso dallo Stato di residenza del consumatore; considerando che il consumatore deve godere della protezione introdotta dalla presente direttiva a prescindere dal fatto che egli abbia stipulato direttamente il contratto oppure sia il cessionario o il membro di un gruppo per conto del quale un'altra persona ha concluso il contratto di servizio tutto compreso;
considerando che l'organizzatore e/o il venditore del servizio tutto compreso devono essere obbligati a fare in modo che le indicazioni fornite nei documenti che descrivono il servizio tutto compreso che essi hanno rispettivamente organizzato e venduto non siano ingannevoli e che gli opuscoli messi a disposizione del consumatore contengano un'informazione chiara e precisa; considerando che il consumatore deve avere una copia delle clausole contrattuali relative al servizio tutto compreso; che occorre a tal fine esigere che tutte le clausole contrattuali siano enunciate per iscritto o in ogni altra forma comprensibile ed accessibile per il consumatore e che egli ne riceva una copia; considerando che il consumatore deve, in alcuni casi, essere libero di cedere ad un terzo interessato la propria prenotazione per un servizio tutto compreso; considerando che il prezzo stabilito nel contratto non deve, in linea di massima, poter essere rivisto, a meno che il contratto non preveda espressamente la possibilità di una revisione sia al rialzo che al ribasso; che detta possibilità deve tuttavia essere subordinata a talune condizioni; considerando che, in taluni casi, il consumatore deve avere la facoltà di recedere dal contratto relativo ad un servizio tutto compreso prima della partenza; considerando che occorre definire in modo chiaro i diritti dei consumatori, nel caso in cui l'organizzatore annulli il servizio tutto compreso prima della data prevista per la partenza; considerando che l'organizzatore deve essere tenuto a taluni obblighi nei confronti del consumatore se, dopo la partenza del consumatore non è fornita una parte importante dei servizi previsti nel contratto oppure se l'organizzatore constata di essere nell'impossibilità di adempiere ad una parte importante dei servizi previsti;
considerando che l'organizzatore e/o il venditore parti del contratto devono essere responsabili nei confronti del consumatore dell'adempimento degli obblighi contrattuali; che inoltre l'organizzatore e il venditore devono essere responsabili dei danni risultanti per il consumatore dall'inadempimento o dalla cattiva esecuzione del contratto, a meno che le mancanze constatate nell'adempimento del contratto non siano imputabili né a colpa loro né a colpa di un altro prestatore di servizi; considerando che, quando la responsabilità dell'organizzazione e/o del venditore risulta dall'inadempimento o dalla cattiva esecuzione delle prestazioni oggetto di un servizio tutto compreso, è opportuno poter limitare tale responsabilità conformemente alle convenzioni internazionali che disciplinano queste prestazioni, in particolare la convenzione di Varsavia del 1929 sul trasporto aereo internazionale, la convenzione di Berna del 1961 sul trasporto ferroviario, la convenzione di Atene del 1974 relativa al trasporto via mare e la convenzione di Parigi del 1962 sulla responsabilità degli albergatori; che inoltre, trattandosi di danni diversi da quelli corporali, determinate limitazioni della responsabilità, purché ragionevoli, devono poter parimenti risultare dal contratto relativo al servizio tutto compreso; considerando che occorre prevedere talune misure per informare il consumatore e per dar seguito ai reclami; considerando che sarebbe opportuno, sia per il consumatore che per gli operatori di servizi tutto compreso che l'organizzatore o il venditore siano tenuti a dare prove sufficienti di disporre di garanzie in caso di insolvenza o di fallimento; considerando che gli Stati membri devono avere la facoltà di adottare o di mantenere in vigore disposizioni più severe in materia di viaggi «tutto compreso » al fine di tutelare il consumatore,

HA ADOTTATO LA PRESENTE DIRETTIVA:

Articolo 1
La presente direttiva ha lo scopo di ravvicinare le disposizioni legislative, regolamentari ed amministrative degli Stati membri concernenti i viaggi, le vacanze e i giri turistici « tutto compreso » venduti o offerti in vendita nel territorio della Comunità.

Articolo 2
Ai fini della presente direttiva si intende per:

1) servizio tutto compreso: la prefissata combinazione di almeno due degli elementi in appresso, venduta o offerta in vendita ad un prezzo forfettario, laddove questa prestazione superi le 24 ore o comprenda una notte:

a) trasporto,

b) alloggio,

c) altri servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio che costituiscono una parte significativa del « tutto compreso ». La fatturazione separata di vari elementi di uno stesso servizio tutto compreso non sottrae l'organizzatore o il venditore agli obblighi della presente direttiva;

2) organizzatore: la persona che organizza in modo non occasionale servizi tutto compreso e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite un venditore;

3) venditore: la persona che vende o offre in vendita servizi tutto compreso proposti dall'organizzatore;

4) consumatore: la persona che acquista o si impegna ad acquistare servizi tutto compreso (« il contraente principale ») o qualsiasi persona per conto della quale il contraente principale si impegna ad acquistare servizi tutto compreso (« gli altri beneficiari ») o qualsiasi persona cui il contraente principale o uno degli altri beneficiari cede i servizi tutto compreso (« il cessionario »);

5) contratto: l'accordo che lega il consumatore all'organizzatore e/o al venditore.

Articolo 3

Qualsiasi descrizione del servizio tutto compreso fornita dall'organizzatore o dal venditore al consumatore, il prezzo nonché tutte le altre condizioni applicabili al contratto non debbono contenere indicazioni ingannevoli. 2. Qualora venga messo a disposizione del consumatore un opuscolo, esso deve indicare in maniera leggibile, chiara e precisa il prezzo, nonché le informazioni adeguate per quanto riguarda: a) la destinazione, i mezzi, le caratteristiche e le categorie di trasporto utilizzati; b) la sistemazione in albergo o altro tipo di alloggio, l'ubicazione, la categoria o il livello di confort e le caratteristiche principali della stessa, la sua approvazione e classificazione turistica ai sensi della regolamentazione dello Stato membro di destinazione interessato;

c) i pasti forniti (meal plan);

d) l'itinerario;

e) le informazioni di carattere generale concernenti le condizioni applicabili ai cittadini dello Stato o degli Stati membri in questione in materia di passaporto e visti e le formalità sanitarie necessarie per effettuare il viaggio ed il soggiorno;

f) l'importo o la percentuale del prezzo da versare come acconto e le scadenze per il versamento del saldo;

f) l'indicazione che occorre un numero minimo di partecipanti per effettuare il servizio tutto compreso e, in tal caso, la data limite di informazione del

consumatore in caso di annullamento. Le informazioni contenute nell'opuscolo impegnano l'organizzatore o il venditore, a meno che:

- prima della conclusione del contratto siano state chiaramente comunicate al consumatore modifiche delle prestazioni stesse; l'opuscolo deve fare esplicito riferimento a quanto sopra;
- si apportino successivamente modifiche in seguito ad un accordo tra le parti del contratto.

Articolo 4

1.a) L'organizzatore e/o il venditore fornisce al consumatore, per iscritto o in qualsiasi altra forma appropriata, prima della conclusione del contratto, le informazioni di carattere generale concernenti le condizioni applicabili ai cittadini dello Stato membro o degli Stati membri in questione in materia di passaporti e visti in particolare per quanto riguarda i termini per ottenerli, nonché le informazioni relative alle formalità sanitarie necessarie per effettuare il viaggio ed il soggiorno;

b) L'organizzatore e/o il venditore deve fornire al consumatore, per iscritto o in qualsiasi altra forma appropriata, in tempo prima dell'inizio del viaggio, le informazioni seguenti:

i) orari, località di sosta intermedia e coincidenze; posto assegnato al viaggiatore, per esempio, cabina o cuccetta sulla nave, carrozza con cuccette o vagone letto sul treno;

ii) nome, indirizzo e numero di telefono della rappresentanza locale dell'organizzatore e/o del venditore o, se non esiste, nome, indirizzo e numero di telefono degli uffici locali suscettibili di aiutare il consumatore in caso di difficoltà; Se tali rappresentanti e organismi non esistono, il consumatore deve in ogni caso disporre di un numero telefonico di emergenza o di qualsiasi altra informazione che gli consenta di entrare in contatto con l'organizzatore e/o il venditore;

iii) per i viaggi e i soggiorni di minorenni all'estero, informazioni che consentano di stabilire un contatto diretto con il giovane o il responsabile locale del suo soggiorno;

iv) informazioni sulla sottoscrizione facoltativa di un contratto di assicurazione che copra le spese di annullamento da parte del consumatore o di un contratto di assistenza che copra le spese di rimpatrio in caso di incidenti o malattie.

2. Gli Stati membri vigilano affinché si applichino ai contratti i principi seguenti: a) a seconda del servizio tutto compreso in questione, il contratto contiene almeno le clausole figuranti nell'allegato; b) tutte le clausole contrattuali sono enunciate per iscritto o in ogni altra forma comprensibile ed accessibile per il consumatore e devono essergli comunicate prima della conclusione del contratto; il consumatore ne riceve copia; c) la disposizione della lettera

b) non deve impedire la conclusione tardiva o « all'ultimo momento » di prenotazioni o di contratti. **3.** Il consumatore che sia nell'impossibilità di usufruire del servizio tutto compreso, può cedere la propria prenotazione - dopo aver informato l'organizzatore o il venditore entro un termine ragionevole prima della partenza - ad una persona che soddisfi tutte le condizioni richieste per tale servizio. La persona che cede il proprio servizio tutto compreso e il cessionario sono solidamente responsabili nei confronti dell'organizzatore o del venditore parte del contratto per il pagamento del saldo del prezzo, nonché per le eventuali spese supplementari risultanti da detta cessione.

4.a) I prezzi stabiliti dal contratto non possono essere modificati, a meno che il contratto non ne preveda espressamente la possibilità, in aumento o in diminuzione, ed indichi le precise modalità di calcolo, solo per tener conto delle variazioni nei: - costi di trasporto, compreso il costo del carburante; - diritti e tasse su certi servizi, quali tasse di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti; - tassi di cambio applicati al servizio tutto compreso in questione;

b) il prezzo stabilito nel contratto non sarà aumentato nei 20 giorni che precedono la data prevista per la partenza.
5. Se prima della partenza l'organizzatore è costretto a modificare in maniera significativa un elemento essen ziale del contratto quale il prezzo, deve notificarlo al più presto al consumatore per permettergli di prendere le appropriate decisioni, in particolare:
- recedere dal contratto senza pagamento di penali,
- oppure accettare una clausola aggiuntiva al contratto la quale precisi le modifiche apportate e la loro incidenza sul prezzo.
Il consumatore deve informare quanto prima l'organizzatore o il venditore della propria decisione.
6. Allorché il consumatore recede dal contratto conformemente al paragrafo 5 oppure se, per qualsiasi motivo, tranne la colpa del consumatore, l'organizzazione annulla il servizio tutto compreso prima della partenza, il consumatore ha diritto:
a) ad usufruire di un altro servizio tutto compreso di qualità equivalente o superiore qualora l'organizzatore e/o il venditore possa proporglielo. Se il servizio tutto compreso è di qualità inferiore, l'organizzatore deve rimborsare al consumatore la differenza di prezzo;
b) oppure ad essere rimborsato quanto prima della totalità dell'importo da lui pagato in applicazione del contratto.
In tal caso, ove indicato, egli ha diritto ad essere indennizzato dall'organizzatore o dal venditore, secondo quanto dispone la legge dello Stato membro interessato, per inadempienza contrattuale, tranne nel caso in cui:
i) il servizio tutto compreso sia annullato a motivo di un numero di prenotazioni inferiore al numero minimo di partecipanti richiesto, sempre che il consumatore sia informato dell'annullamento, per iscritto, entro i termini indicati nella descrizione del servizio tutto compreso; oppure
i) l'annullamento, ad esclusione dell'eccesso di prenotazioni, sia dovuto a cause di forza maggiore, ossia a circostanze esterne a chi le adduce, anormali e imprevedibili, le cui conseguenze non si sarebbero potute evitare nonostante ogni diligenza impiegata;
7. Se, dopo la partenza, una parte essenziale dei servizi contemplati dal contratto non viene fornita al consumatore oppure l'organizzatore si rende conto di non essere in grado di fornirla, l'organizzatore predispone soluzioni alternative senza supplemento di prezzo a carico del consumatore, affinché il servizio tutto compreso possa continuare ed eventualmente risarcire il consumatore nei limiti della differenza tra le prestazioni previste e quelle fornite.
Se non è possibile alcuna soluzione alternativa o se il consumatore non l'accetta per validi motivi, l'organizzatore, ove necessario, fornisce senza supplemento al consumatore un mezzo di trasporto equivalente per il ritorno al luogo di partenza o ad altro luogo convenuto e, ove indicato, lo risarcisce.

Articolo 5
1. Gli Stati membri prendono le misure necessarie per garantire che l'organizzatore e/o il venditore parte del contratto siano responsabili nei confronti del consumatore della buona esecuzione degli obblighi risultanti dal contratto, sia che tali obblighi debbano essere eseguiti da lui stesso sia che debbano essere eseguiti da altri prestatori di servizi, fatto salvo il diritto dell'organizzatore e/o del venditore di rivalersi presso questi altri prestatori di servizi.
2. Per quanto riguarda i danni arrecati al consumatore dall'inadempimento o dalla cattiva esecuzione del contratto, gli Stati membri prendono le misure necessarie affinché l'organizzatore e/o il venditore siano considerati responsabili, a meno che l'inadempimento o la cattiva esecuzione non siano imputabili né a colpa loro né a colpa di un altro prestatore di servizi in quanto:

- le mancanze constatate nell'esecuzione del contratto sono imputabili al consumatore,
- tali mancanze sono imputabili a un terzo estraneo alla fornitura delle prestazioni previste dal contratto e presentano un carattere imprevedibile o insormontabile,
- tali mancanze sono dovute a un caso di forza maggiore come definito all'articolo 4, paragrafo 6, secondo comma, punto ii), o ad un avvenimento che l'organizzatore e/o il venditore non potevano, con tutta la necessaria diligenza, prevedere o risolvere.

Nei casi di cui al primo comma, secondo e terzo trattino, l'organizzatore e/o il venditore parte del contratto deve agire con la massima sollecitudine per venire in aiuto al consumatore in difficoltà.

Per quanto riguarda i danni derivanti dall'inadempimento o dalla cattiva esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del servizio tutto compreso, gli Stati membri possono ammettere che l'indennizzo sia limitato conformemente alle convenzioni internazionali che disciplinano dette prestazioni.

Per quanto riguarda i danni diversi da quelli corporali derivanti dall'inadempimento o dalla cattiva esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del servizio tutto compreso, gli Stati membri possono ammettere che l'indennizzo sia limitato in virtù del contratto. Questa limitazione non deve essere irragionevole.

3. Fatto salvo il paragrafo 2, quarto comma, non si può derogare alle disposizioni dei paragrafi 1 e 2 con una clausola contrattuale.

4. Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto rilevata in loco dal consumatore deve essere segnalata al più presto, per iscritto o in qualsiasi altra forma appropriata, al prestatore dei servizi interessato nonché all'organizzatore e/o al venditore. Questo obbligo deve essere menzionato nel contratto in modo chiaro o preciso.

Articolo 6

Il caso di reclamo, l'organizzatore e/o il venditore, o il suo rappresentante locale se esiste, devono adoperarsi sollecitamente per trovare soluzioni appropriate.

Articolo 7

L'organizzatore e/o il venditore parte del contratto danno prove sufficienti di disporre di garanzie per assicurare, in caso di insolvenza o di fallimento, il rimorso dei fondi depositati e il rimpatrio del consumatore.

Articolo 8

Nel settore disciplinato dalla presente direttiva gli Stati membri possono adottare o mantenere in vigore disposizioni più rigorose ai fini della protezione del consumatore.

Articolo 9

1. Gli Stati membri mettono in vigore le misure necessarie per conformarsi alla presente direttiva al più tardi il 31 dicembre 1992. Essi ne informano immediatamente la Commissione.

2. Gli Stati membri comunicano alla Commissione il testo delle disposizioni essenziali di diritto interno che essi adottano nel settore disciplinato dalla presente direttiva. La Commissione comunica detti testi agli altri Stati membri.

Articolo 10

Gli Stati membri sono destinatari della presente direttiva.

Fatto a Lussemburgo, addì 13 giugno 1990.

Per il Consiglio Il Presidente D. J. O'MALLEY

(1) GU n. C 96 del 12. 4. 1988, pag. 5.

(2) GU n. C 69 del 20. 3. 1989, pag. 120, e GU n. C 149 del 18. 6. 1990.

(3) GU n. C 102 del 24. 4. 1989, pag. 27.
(4) GU n. C 165 del 23. 6. 1981, pag. 24.
(5) GU n. C 115 del 30. 4. 1984, pag. 1.
(6) GU n. C 118 del 7. 3. 1986, pag. 28.

ALLEGATO

Elementi da inserire nel contratto qualora siano pertinenti per il servizio tutto compreso considerato:

a) destinazione o destinazioni del viaggio; qualora sia previsto un soggiorno frazionato, durata del medesimo, con relative date di inizio e fine;

b) mezzi, caratteristiche e categorie di trasporto utilizzate, data, ora e luogo della partenza e del ritorno;

c) quando il servizio tutto compreso include la sistemazione in albergo, l'ubicazione, la categoria turistica o il livello di confort nonché le principali caratteristiche, la conformità alla regolamentazione dello Stato membro ospitante in questione, il numero dei pasti forniti (meal plan);

d) se il servizio tutto compreso richiede per la sua effettuazione un numero minimo di persone, in questo caso, data limite per informare il consumatore in caso di annullamento;

e) itinerario;

f) visite, escursioni o altri servizi inclusi nel prezzo totale pattuito del servizio tutto compreso;

g) nome e indirizzo dell'organizzazione, del venditore e, se del caso, dell'assicuratore;

h) prezzo del servizio tutto compreso, indicazione di qualsiasi eventuale revisione del prezzo ai sensi dell'articolo 4, paragrafo 4 e indicazioni degli eventuali diritti e tasse su determinati servizi (tasse di atterraggio, di sbarco e di imbarco nei porti e negli aeroporti, tasse di soggiorno) se esse non sono incluse nel prezzo del servizio tutto compreso;

i) scadenze e modalità di pagamento;

j) particolari desideri che il consumatore ha fatto conoscere all'organizzatore o al venditore al momento della prenotazione e che le due parti hanno accettato;

k) termini entro cui il consumatore deve presentare reclamo per l'inadempimento o la cattiva esecuzione del contratto.