



*Le agenzie  
di viaggio*

*Il Codice del Turismo e le leggi regionali, in modo abbastanza omogeneo, dispongono che le agenzie di viaggio possono svolgere congiuntamente o disgiuntamente le attività di:*

- *organizzazione e produzione di viaggi, soggiorni e crociere (pacchetti turistici) per singole persone o per gruppi, con o senza vendita diretta ➡ T.O.*
- *vendita di pacchetti turistici organizzati da altre agenzie ovvero di uno o più servizi separati che permettono di effettuare un viaggio o un soggiorno*  
➡ *Adv dett.*

*La Dir. UE 2015/2302 recepita in Italia  
dal D.lgs. 62/2018*

- ✓ *Armonizza le legislazioni degli stati membri agevolando consumatori e imprese*
- ✓ *Amplia la tutela dei consumatori e le responsabilità degli organizzatori*
- ✓ *Considera i cambiamenti dell'era digitale ed equipara i diritti degli acquirenti online e offline*

**Servizio turistico**: trasporto, alloggio, noleggio veicoli a motore, altri servizi (per es. accesso a concerti, a eventi sportivi, visite ed escursioni, trattamenti benessere).

Fra gli **altri servizi** non possono essere compresi servizi parte integrante di altri servizi turistici, servizi assicurativi o finanziari, altri **servizi integrativi o accessori** (trasporto bagagli, parcheggi, transfer, accesso a piscine, spiagge, palestre ecc.).

*Il professionista è qualsiasi persona fisica o giuridica che nell'ambito della sua attività agisce nei contratti del turismo organizzato.*

*Il pacchetto turistico è la combinazione di almeno due tipi di servizi turistici ai fini dello stesso viaggio. Gli eventuali "altri servizi" devono non essere di scarsa rilevanza e rappresentare almeno il 25% del valore della combinazione.*

*Il pacchetto turistico può concretizzarsi se si verifica che:*

*a) i servizi sono combinati da un unico professionista che può offrirli al pubblico oppure anche coordinarli su richiesta del viaggiatore;*

*b) sono conclusi contratti separati con i fornitori ma i servizi sono:*

- ✓ acquistati in un unico punto vendita e selezionati prima del pagamento del prezzo complessivo;*
- ✓ offerti, venduti o fatturati a prezzo forfettario;*
- ✓ pubblicizzati come pacchetto o analoga denominazione;*
- ✓ combinati dopo la conclusione di un contratto con cui il professionista autorizza il viaggiatore a scegliere fra diversi servizi oppure acquistati presso professionisti distinti attraverso processi collegati di prenotaz. online se il secondo contratto è concluso tramite il primo professionista entro 24 ore dalla conferma della prenotazione del primo.*

*Sono **servizi turistici collegati** le combinazioni di almeno due tipi di servizi acquistati ai fini dello stesso viaggio che non costituiscono un pacchetto e comportano contratti distinti con singoli fornitori.*

*Tale caso si verifica quando il professionista agevola:*

- ✓ *la selezione e il pagamento distinto di ogni servizio al momento di un unico contatto;*
- ✓ *l'acquisto di un servizio aggiuntivo presso un altro fornitore è effettuato entro 24 ore dalla conferma della prenotazione del primo.*

*Il professionista che agevola un servizio turistico collegato deve informare il viaggiatore che:*

- ciascun fornitore è il solo responsabile della corretta esecuzione dei servizi erogati;*
- il cliente non beneficia dei diritti applicati ai pacchetti (per es. non può richiedere il risarcimento dal danno da vacanza rovinata)*

*ma in caso di sua insolvenza dispone di una protezione (fondo di garanzia o polizza ass.va).*



***Le disposizioni del D.lgs. 62/2018 non si applicano ai pacchetti e ai servizi collegati che:***

- si estendono per un periodo inferiore alle 24 ore salvo che sia incluso un pernottamento;***
- costituiscono viaggi di natura professionale per i quali un'impresa ha definito un accordo generale con un'adv per l'acquisto di numerosi servizi (si applicano, però, ai liberi professionisti e ai rappresentanti di piccole imprese);***
- sono organizzati occasionalmente (non più di 2 volte l'anno), senza fini di lucro e solo per un gruppo limitato di viaggiatori (senza offerta al pubblico) da scuole o associazioni.***

*Le associazioni che operano nel settore del turismo giovanile e per finalità ricreative, culturali, religiose, assistenziali o sociali, sono autorizzate ad esercitare le attività delle imprese turistiche, nel rispetto delle medesime regole e condizioni, esclusivamente per gli associati (vedere le leggi regionali).*

## *L'organizzatore di pacchetti*

- *è responsabile dell'esecuzione dei servizi previsti dal contratto indipendentemente da chi siano stati prestati;*
- *prima della conclusione del contratto, deve fornire al viaggiatore un “modulo informativo standard” che contiene informazioni sulle caratteristiche dei servizi offerti, sul prezzo e le modalità di pagamento, il n. min. di persone richiesto, le condizioni circa passaporti, visti e formalità sanitarie, le condizioni per il suo recesso.*
- *prima dell'inizio del pacchetto non può modificare unilateralmente le condizioni del contratto (eccetto il prezzo o modifiche marginali).*

- *può recedere dal contratto con obbligo di rimborso integrale dei pagamenti effettuati dal cliente (senza indennizzi) in caso di:*
  - a) di mancato raggiungimento del n° min. di viaggiatori previsto oppure (con comunicazione entro termini fissati);*
  - b) in presenza di circostanze inevitabili e straordinarie che impediscono l'erogazione dei servizi.*
- *ha l'obbligo di prestare adeguata assistenza senza ritardo al viaggiatore in difficoltà.*

## *Il venditore*

*è il soggetto che vende o offre in vendita pacchetti turistici combinati da un organizzatore.*

- ✓ *è responsabile dell'esecuzione del mandato conferitogli dal viaggiatore e il suo operato deve essere valutato con riguardo alla diligenza richiesta per l'esercizio della sua professione*
- ✓ *se non specifica che agisce come venditore oppure se omette di fornire al viaggiatore il modulo informativo standard e le info sull'organizzatore, è considerato organizzatore con le conseguenti maggiori responsabilità.*

## *Il viaggiatore*

- *entro 7 gg. dall'inizio del pacchetto, può cedere il contratto ad altri con obbligo di rimborso dei costi realmente sostenuti dall'organizzatore;*
- *deve tempestivamente informare l'org.re di eventuali difetti o inesatta esecuzione dei servizi. Se l'org.re non rimedia, il cliente può provvedervi autonomamente e chiedere il rimborso delle spese sostenute. Se l'inadempimento è di non scarsa rilevanza, può risolvere il contratto o chiedere una riduzione del prezzo (salvo risarcimento danni).*

*Le attività svolte dalle adv possono essere distinte in:*

- *Produzione e organizzazione di pacchetti turistici con offerta al pubblico e “su misura” → **tour operator***
- *Vendita di pacchetti turistici → **adv dett.***
- *Vendita di servizi turistici collegati e/o isolati (sottoposta al regime giuridico previsto dalla CCV nella parte relativa al contratto d'intermediazione di viaggio  
→ **adv dett.***

*L'apertura e l'esercizio dell'attività delle adv sono disciplinati e autorizzati dalle Regioni. Spesso l'autorizzazione (non necessaria per sedi secondarie) è sostituita da una SCIA (Segnalazione Certificata di Inizio Attività).*

*Generalmente è richiesto:*

- denominazione diversa da quella delle altre agenzie italiane, da Comuni e Regioni italiani*
- disponibilità dei locali (copia atto/contratto, pianta, bozzetto insegna/sito web)*
- diploma e requisiti professionali dell'imprenditore richiedente o del direttore tecnico*
- versamento di un deposito cauzionale diverso secondo il tipo di autorizzazione (A, B, A+B) e stipula polizza ass.va a tutela del cliente*



*inserimento in elenco regionale e nazionale (pubblicato dall' ENIT)*



## *Tendenze*

- *Forte crescita: 5.400 adv (1992), 12.000 (2016)*
- *Calo agenzie nel Nord e aumento nel Centro-Sud*
- *Elevata concentrazione in 7 regioni*
- *Forte crescita aggregazioni (82% è in network)*
- *Specializzazione nella proposta di esperienze dedicate a particolari segmenti di clientela*

## *Fattori*

*liberalizzazione (1998) - attività facile/gradevole  
crescita turismo outgoing - investimenti contenuti  
agevolazioni da affiliazioni (franchising/associaz. in  
partecipazione)*