

Alle agenzie di viaggio

Commento circa gli adempimenti conseguenti l'entrata in vigore dal primo luglio 2018 del D. lgs. 62/2018 a cui sarà obbligatorio ottemperare

Come a Voi ben noto il d. lgs. 62/2018 ha dato attuazione in Italia alla direttiva UE 2015/2302 relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati. Il decreto legislativo è entrato in vigore il primo luglio scorso ed impone a tutti gli operatori del settore turistico, *tour operator* ed agenzie di viaggi, adempimenti precisi nei confronti del turista, nella norma denominata "viaggiatore", sia in fase precontrattuale che al momento della conclusione del contratto di viaggio e, successivamente, nella fase di esecuzione del contratto stesso.

Al fine di ottemperare a tale nuova normativa e per non incorrere in responsabilità nei confronti del turista con conseguenti richieste di risarcimento danni, si chiede di **adempiere alle prescrizioni di legge sia nella fase delle trattative che nella fase della conclusione del contratto di acquisto del pacchetto turistico.**

Si deve fin da ora far presente che eventuali violazioni della normativa relativamente alla fase delle trattative e della conclusione del contratto, fasi queste gestite dall'agenzia in piena autonomia essendo l'unica ad avere il contatto diretto con il turista, e nell'ipotesi in cui sorgano contestazioni da parte del turista e richieste di danni proprio per presunte violazioni delle norme relative alla fase della formazione e della conclusione del contratto, l'agenzia stessa verrà ritenuta responsabile e dovrà farsi carico di tali richieste tenendo indenne dalle stesse il *tour operator*.

FASE PRECONTRATTUALE

Gli adempimenti a carico dell'agenzia nella fase precontrattuale sono quelli stabiliti dagli artt. 34 e 35 del D. lgs. 59/18 e riguardano essenzialmente l'obbligo di fornire al viaggiatore una serie di informazioni preliminari relative al pacchetto turistico (v. elenco contenuto nell'art. 34). Nei cataloghi di viaggio predisposti dalla Columbia Turismo (oppure www.columbiaturismo.it) sono inserite tutte le informazioni che devono essere rese in questa fase per cui è **onere dell'agenzia di far prendere visione dei programmi di viaggio e, in particolare, delle informazioni contenute nelle premesse e nelle condizioni generali.**

È fatto inoltre obbligo all'agenzia di consegnare al viaggiatore, oltre alle informazioni contenute nei cataloghi di viaggio della Columbia Turismo (che contengono le informazioni di cui all'art. 34 del decreto) di consegnare al viaggiatore il c.d. "*modulo informazioni precontrattuali*" che si allega alla presente nota.

Poiché in caso di contestazione da parte del viaggiatore è onere dell'agenzia e/o del *tour operator* di provare di aver ottemperato alle norme in tema di informazioni precontrattuali, l'agenzia di viaggio dovrà far sottoscrivere al viaggiatore "per presa visione" sia una copia delle condizioni generali presenti nei cataloghi Columbia che una copia del modulo informativo standard. In caso contrario la responsabilità per la mancata informativa ricadrà esclusivamente sull'agenzia di viaggi.

Si prega di fare anche attenzione all'art. 51 bis del D. lgs. 62/18 che prevede l'obbligo per il venditore di indicare la propria qualità. Tale specifica norma prevede infatti che: "*il venditore è considerato come organizzatore se, in relazione ad un contratto di pacchetto turistico, omette di fornire al viaggiatore, a norma dell'art. 34, il pertinente modulo informazioni precontrattuali 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 qualità di venditore*".

FASE DELLA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

Al momento della conclusione del contratto l'agenzia di viaggi ha l'onere di far sottoscrivere al viaggiatore il contratto che contiene tutte le informazioni già fornite nella fase delle trattative (quelle contenute nel catalogo di viaggi della Columbia, per intenderci) nonché le ulteriori informazioni indicate nell'art. 35 co. 5 del d. lgs.

Sarà cura della Columbia Turismo di fornire un modello “standard” di contratto da completare con le informazioni dello specifico pacchetto acquistato che dovrà essere fatto sottoscrivere dal contraente/i.

Poiché alcune informazioni potrebbero essere disponibili solo in un momento successivo alla conclusione del contratto, sarà cura della Columbia Turismo di inviare, in tempo utile prima della partenza, un ulteriore documento che sarà denominato “**programma definitivo e convocazione**” contenente **anche** le informazioni mancanti al momento della conclusione del contratto.

L'agenzia di viaggio sarà onerata di consegnare tale conferma e convocazione a ciascun viaggiatore facendone sottoscrivere una copia per avvenuta consegna e presa visione.

FASE DELL'ESECUZIONE DEL VIAGGIO

Poiché la legge consente al viaggiatore di inviare le comunicazioni relative al viaggio, ivi comprese quelle **circa le difformità dei servizi resi**, al *tour operator* per il tramite dell'agenzia di viaggi, se si verificasse tale evenienza l'agenzia di viaggi dovrà **senza indugi** informare la Columbia Turismo del contenuto della lamentela del viaggiatore al fine di consentirle di provvedere, dove possibile, alla risoluzione del problema così come prescritto nell'art. 42. Laddove la Columbia non venga informata tempestivamente della lamentela del turista circa difetti di conformità dei servizi resi nel corso del viaggio impedendo così al *tour operator* di porre in essere le necessarie iniziative, l'agenzia di viaggi dovrà farsi carico del rimborso delle eventuali spese che il viaggiatore avrà sostenuto personalmente per porre rimedio al difetto di conformità (v. art. 42 co. 4).

Si fa inoltre presente che l'art. 44 prescrive espressamente che il viaggiatore può inviare messaggi, richieste o reclami relativi all'esecuzione del pacchetto direttamente al venditore tramite il quale l'ha acquistato, il quale, a propria volta, dovrà inoltrarli all'organizzatore del viaggio. Inoltre, **ai fini del rispetto dei termini o dei periodi di prescrizione, la data in cui il venditore riceve messaggi, richieste o reclami è considerata la data di ricezione anche per l'organizzatore.**

Quindi sarà **onere dell'agenzia di trasmettere immediatamente qualsiasi messaggio, richiesta e/o reclamo del viaggiatore**; in caso contrario infatti, le eventuali conseguenze connesse ad una tardiva o mancata trasmissione al *tour operator* saranno a carico dell'agenzia di viaggi.