

Fundamental Rights under Directive (EU) 2015/2302

1. Travellers will receive all essential information on the package before entering into the package travel contract.
2. There is always at least one professional responsible for the proper performance of all travel services included in the contract.
3. Travellers will be provided with an emergency phone number or a contact point through which they can reach the organiser or the travel agent.
4. Travellers may transfer the package to another person, with reasonable prior notice and possibly upon payment of additional costs.
5. The package price may be increased only if specific costs increase (e.g., fuel prices) and only if explicitly stated in the contract, and in any case not later than 20 days before the start of the package. If the price increase exceeds 8%, the traveller may terminate the contract. If the organiser reserves the right to increase the price, the traveller is entitled to a price reduction if the relevant costs decrease.
6. Travellers may terminate the contract without paying termination fees and receive a full refund if any essential element of the package, excluding price, is significantly changed. If the package is cancelled by the organiser before its start, travellers are entitled to a refund and, where appropriate, compensation.
7. In exceptional circumstances, travellers may terminate the contract without paying termination fees before the start of the package — for example, if serious security issues at the destination affect the trip. Travellers may also terminate at any time before the start of the package by paying standard or adequate cancellation fees as per Art. 41(1) Tourism Code.
8. If, after the start of the package, substantial elements cannot be provided as agreed, suitable alternative arrangements at no extra cost must be offered. Travellers may terminate without fees if the services are not performed as agreed, significantly affecting the package, and the organiser fails to remedy the issue.
9. Travellers are also entitled to a price reduction and/or compensation for damages in case of non-performance or improper performance of travel services.
10. The organiser must provide assistance if the traveller is in difficulty.
11. If the organiser or — in some Member States — the seller becomes insolvent, payments will be refunded. If insolvency occurs after the start of the package and transport is included, repatriation is guaranteed. The organiser has secured insolvency protection through “Fondo di Garanzia FOGAR - Polizza Assicurativa n. 631.36.931094”. Travellers may contact the relevant body or the Italian Ministry of Culture and Tourism – Directorate General for Tourism in case services are denied due to organiser or seller insolvency.
12. Travellers are informed that they may purchase insurance policies covering cancellation fees or assistance and repatriation costs in cases of accident, illness, or death. Such coverage may be required by the organiser for certain package offers.

For further information on the fundamental rights of travellers purchasing package travel, as defined in Art. 33(1)(g) of the Tourism Code, please refer to Directive (EU) 2015/2302 and Legislative Decree No. 62 of 21 May 2018, available on: www.fiavet.it (documents section) — www.assoviaggi.it (documentation / sector regulations) — www.enac.gov.it (“Passengers’ Rights” section).

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 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 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, recedere dal contratto dietro pagamento di penali standard come indicate in precedenza o, in difetto, di quelle adeguate e giustificabili calcolate ai sensi dell'art. 41, comma 1 Cod. Turismo.
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. L'organizzatore sopra citato ha sottoscritto una protezione in caso d'insolvenza tramite "Fondo di Garanzia FOGAR" Polizza Assicurativa n. 631.36.931094. I viaggiatori possono contattare l'Ente corrispondente o, se del caso, il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo _ Direzione generale del Turismo, quale Autorità competente Italiana ai sensi dell'art. 48, comma 2 del Codice Turismo qualora i servizi siano negati causa insolvenza dell'organizzatore.
12. Il viaggiatore è informato che può sottoscrivere coperture assicurative che coprano le penali da recesso da parte del viaggiatore o le spese di assistenza e rientro, in caso di infortunio, malattia o decesso. Le coperture possono essere indicate dall'Organizzatore come obbligatorie per le proprie offerte di pacchetti.

Per maggiori informazioni sui diritti fondamentali del viaggiatore acquirente di pacchetti di viaggio (come definito dall'art. 33, comma 1, lett. g del Codice Turismo) consultare il testo ai sensi della direttiva (UE) 2015/2302, e del D.Lgs 21.5.2018, n. 62 di recepimento, pubblicato sul sito www.fiavet.it (sezione documenti) oppure sul sito www.assoviaggi.it sezione "documentazione/normativa di settore" oltre che sul sito www.enac.gov.it sezione "i diritti dei passeggeri".